

**ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
В ОТЕЛЕ
Fish Point Family Resort**

1. Общие положения

1.1. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

"Бронирование" – предварительный заказ Номеров в Отеле Потребителем (Заказчиком). Исполнитель обязуется предоставить Потребителю (Заказчику) имеющийся в наличии Номер соответствующей категории, возможность забронировать конкретный Номер, принадлежащий данной категории, Исполнителем не предоставляется;

"ОТЕЛЬ" – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания Гостиничных услуг и имеющий наименование Fish Point Family Resort, расположенный по адресу: Московская область, Симферопольское шоссе, 41 км.

"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;

"Депозит" – денежные средства, оплачиваемые Исполнителю Потребителем или Заказчиком с их согласия в момент размещения в Отеле в качестве способа обеспечения оплаты Потребителем Гостиничных услуг из расчета стоимости суток по ранее забронированному тарифу за каждые сутки проживания в Отеле, но не более, чем за полный срок забронированного проживания в Отеле ("Неснижаемый остаток"), в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;

"Дополнительные гостиничные услуги" – Гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Отеле;

"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;

"Исполнитель" – ООО «Фиш Трэвэл»- отель Fish Point Family Resort, с местом нахождения по адресу: Московская область, Симферопольское шоссе, 41 км., предоставляющее Потребителю Гостиничные услуги;

"Местное время" – время в месторасположении Отеля;

"Номер" – помещение, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории Номеров;

"Потребитель" – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий (как самостоятельно, так и через Заказчика) и (или) использующий Гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«Прейскуранты», «Тарифы» – внутренние локальные нормативные акты Исполнителя, утвержденные Генеральным директором Исполнителя, в которых устанавливаются:

- категории Номеров и их параметры;
- цены Номеров и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену Номеров;
- 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 гостиничных услуг Исполнителя, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в Цену Номера.

Прейскуранты на русском языке 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. Прейскуранты с Дополнительными гостиничными услугами, предоставляемыми в Номере, также размещены в каждом Номере.

"Расчетный час" – время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Потребителя;

"Расчетный час заезда" – **15:00** по Местному времени;

"Расчетный час выезда" – **12:00** по Местному времени;

"Цена Номера (места в Номере)" – тариф, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену за сутки, при этом для целей настоящих Правил под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с Расчетного часа заезда (как этот термин определен выше) и заканчивая Расчетным часом выезда (как этот термин определен выше) дня, следующего за днем заезда Потребителя, а также каждые последующие 24 (Двадцать четыре) часа до Расчетного часа выезда в дату выезда Потребителя.

2. Информация об услугах, порядок оформления и оплаты проживания в Отеле

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

Режим работы Ресторана Fish Point установлен и доведен до сведения Потребителя в установленном действующим законодательством порядке. Также информацию о режиме работы ресторана клуба, банкетной службы Потребитель может получить в Отделе приема и размещения Отеля, в информационной папке.

2.2. Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещена на русском языке в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей и в каждом Номере, предназначенном для проживания (в информационной папке Потребителя).

Информация на русском языке о порядке проживания в Отеле, включая настоящие Правила, правилах противопожарной безопасности, а также правилах пользования электробытовыми приборами имеется в наличии в каждом Номере, предназначенном для проживания (папка Потребителя).

2.3. Информация о контролирующих организациях находится в Отделе приема и размещения.

2.4. Отель предназначен для временного проживания граждан на согласованный с Отелем срок.

Предельный срок непрерывного проживания граждан в Отеле составляет 90 суток и является одинаковым для всех категорий Потребителей.

2.5. Бронирование Номеров в Отеле осуществляется Исполнителем при наличии свободных номеров путём принятия Заявки на бронирование от Потребителя или 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) вправе аннулировать Заявку без применения к нему каких-либо санкций за 48 часов до запланированного заезда, если иной срок не доведен до сведения Потребителя (Заказчика) в момент бронирования, либо предусмотрен договором.

Аннулирование Заявки (Отказа от бронирования Номера) в Отеле осуществляется Исполнителем путём 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.

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

2.6. В Отеле применяются следующие виды бронирования:

2.6.1 гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до Расчетного часа дня заезда, за два дня до запланированного заезда, при условии внесения Потребителем или Заказчиком с их согласия авансового платежа в размере не менее 50% Цены Номера (места в Номере).

Авансовый платеж при бронировании Номера (места в Номере) вносится Потребителем или Заказчиком с их согласия не позднее 15:00 часов местного времени за 48 часов до запланированного заезда, если иные условия не были доведены до Потребителя (Заказчика). В случае, если Потребителем (Заказчиком) не внесен авансовый платеж в течение установленного выше срока, бронирование считается негарантированным, и к такому бронированию применяются условия негарантированного бронирования, предусмотренные в п. 2.6.2 ниже.

При размещении Потребителя авансовый платеж засчитывается в качестве оплаты первых суток проживания в Номере. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда Потребителя, с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой Номера, но не более Цены Номера.

Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный Исполнителем позднее, чем за 48 часов от дня запланированного заезда.

Незаездом признается неприбытие Потребителя в помещение Отеля, предназначенное для оформления временного проживания Потребителей (в службу приема и размещения Отеля), до Расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда.

Опозданием Потребителя признается заезд Потребителем после Расчетного часа и до Расчетного часа заезда дня, следующего за днем бронирования.

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

2.6.2 негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до 15:00 дня заезда, после чего бронирование аннулируется.

При негарантированном бронировании авансовый платеж Потребителем или Заказчиком 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.

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

- наименование Исполнителя, сведения о государственной регистрации;
- сведения о Потребителе (Заказчике);
- сведения о предоставляемом Номере;
- Цену Номера, в том числе посредством указания на иные документы, ее определяющие;
- период проживания в Отеле;
- иные необходимые сведения (по усмотрению Исполнителя).

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

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории 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.

Иностранные гости обязаны предъявлять миграционную карту.

При отсутствии вышеуказанных документов Исполнитель вправе отказать в размещении.

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

2.9. ОТЕЛЬ осуществляет оформление проживания и регистрацию Потребителей, прибывающих в ОТЕЛЬ и убывающих 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. N 713 (ред. от 25.05.2017) "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 Отеле 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 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. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

2.10. 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; Цену Номера; другие необходимые данные по усмотрению Исполнителя.

2.11. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в Номере. Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Отеле не предусмотрены. Минимальный тариф на проживание – Цена номера за сутки.

Цена Номера и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену Номера, 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. Цена номера для каждого Потребителя (Заказчика) устанавливается в момент подтверждения бронирования Исполнителем согласно действующему на такой 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, и **не вправе** впоследствии требовать их изменения при размещении в Отеле.

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

С согласия Потребителя (Заказчика) Потребитель в момент размещения в Отеле оплачивает Депозит. Депозит является способом обеспечения оплаты Потребителем Дополнительных платных Гостиничных услуг, потребляемых им в Отеле, и может быть использован при расчете за данные Дополнительные услуги. При использовании Депозита (полностью или частично) в процессе проживания в Отеле, При выезде Потребителя неиспользованная сумма Депозита подлежит возврату Потребителю.

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 в соответствии с требованиями законодательства.

В случае несвоевременной оплаты стоимости оказанных услуг, их предоставление прекращается до момента погашения задолженности.

Плата за проживание взимается в соответствии с Расчетным часом.

В случае проживания Потребителя в Номере (на месте в Номере) 24 часов и менее, например, при заезде после Расчетного часа заезда текущего дня, и/или выезда до Расчетного часа выезда текущего дня, плата взимается в размере минимального тарифа – Цены Номера независимо от времени фактического нахождения Потребителя в Отеле.

В случае отказа от оплаченного Номера (досрочного выезда) в течение первого часа с момента поселения, Исполнитель возвращает оплату за Номер в полном размере, если Потребитель не использовал Номер. Возврат оплаты производится в установленном порядке после инспекции Номера Исполнителем.

В случае отказа от оплаченного номера позднее одного часа с момента поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания в Номере не производится.

2.13. К оплате услуг Исполнителем принимаются наличные российские рубли, а также банковские карты следующих платежных систем: Visa, Master Card, МИР.

2.14. При наличии предварительного бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставить Потребителю Номер в Расчетный час заезда.

При наличии свободных Номеров Исполнитель может заселить Потребителя до Расчетного часа 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 в размере ста процентов Цены Номера, с 08 часов 00 минут до установленного Расчетного часа заезда в дополнение к стоимости проживания взимается плата за Номер в размере пятидесяти процентов Цены Номера.

2.15. При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан заявить об этом Исполнителю не позднее Расчетного часа выезда дня, в котором Потребитель должен выехать из Отеля, и Исполнитель, при наличии свободных Номеров, продлевает срок проживания.

Оплата продления срока проживания производится Потребителем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты Цены Номера, и должна быть произведена с согласия Потребителя Потребителем не позднее Расчетного часа выезда дня, в котором Потребитель продлил проживание.

Непродление Потребителем срока проживания в установленный в настоящем пункте срок и/или неоплата Потребителем в порядке, предусмотренном настоящими Правилами продления срока проживания, является задержкой выезда Потребителя из Отеля, что дает Исполнителю право требовать от Потребителя незамедлительного освобождения занимаемого Потребителем

Номера, а также влечет за собой последствия, установленные в пункте 2.14 настоящих Правил.

2.16. В случае задержки выезда Потребителя после установленного Расчетного для выезда часа плата за проживание взимается с Потребителя в следующем порядке, установленном Исполнителем:

- при выезде после Расчетного часа выезда текущего дня до 18:00 по Местному времени текущего дня, Потребителем производится оплата почасового продления Номера в соответствии с соответствующим Прейскурантом Исполнителя, действующим на момент продления;
- при выезде после 18:00 и до 20:00 по Местному времени текущего дня, Потребителем производится оплата в размере 1/2 суток стоимости Номера в соответствии с соответствующим Прейскурантом Исполнителя, действующим на момент продления;
- при выезде после 20:00 по Местному времени текущего дня, Потребителем производится оплата проживания в размере оплаты 1 суток стоимости Номера согласно выбранному ранее тарифу.

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

2.17. При размещении детей до 3-х лет включительно в Номере вместе с родителями 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.

Дети до 3 лет включительно проживают в одном Номере с сопровождающими их взрослыми без предоставления места и без взимания дополнительной платы.

Завтрак для детей до 3 лет включительно, проживающих без предоставления места в одном Номере с сопровождающими их взрослыми, предоставляется детям без взимания дополнительной платы.

В случаях предоставления дополнительного места взимается плата в соответствии с Прейскурантом Исполнителя, действующим на момент подтверждения бронирования (при заказе дополнительного места при бронировании), либо на момент размещения (в случае заказа дополнительного места в момент заезда), либо на момент обращения с требованием предоставить дополнительное место (в случае заказа). Исполнитель вправе отказать в предоставлении дополнительного места в случае, если его предоставление в Номере не предусмотрено.

3. Порядок предоставления Гостиничных услуг

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

3.2. 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 получению;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, комплекта посуды и столовых приборов;
- поднос багажа из машины в номер и из номера в машину.

Исполнитель также предоставляет Потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг, стоимость которых входит в Цену Номера (места в Номере), утвержденные соответствующим Прейскурантом:

- гладильные принадлежности, доступ к высокоскоростному беспроводному интернету, вода в номер (один раз в три дня).

3.3. Потребитель имеет право на пользование в установленном порядке Дополнительными гостиничными услугами, оказываемыми Исполнителем. Перечень Дополнительных гостиничных услуг указан в соответствующем Прейскуранте, размещенном на русском языке на ресепшн Отеля в Службе приема и размещения, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей, в информационной папке номерного фонда. Дополнительные Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем только с согласия Потребителя.

Расчеты за предоставленные Исполнителем Дополнительные гостиничные услуги осуществляются 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 на русском

языке в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей.

Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания Дополнительных гостиничных услуг.

3.4. 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.

3.5. 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.

3.6. Общее количество проживающих в номере должно соответствовать количеству человек, указанных в брони.

3.7. Исполнитель принимает на размещение Потребителя с детьми с 3х лет. В случае необходимости размещения ребёнка до 3х лет Потребителю необходимо оформить заявление, при этом за условия размещения и питание ребёнка ответственность несут родители (опекуны).

3.8. Размещение Потребителя с птицами и животными в Отеле по согласованию (собаки до 10 кг), оплата в соответствии с действующим прейскурантом.

3.9. Запрещается курение на всей территории Отеля, в том числе в ресторане, банкетном зале.

3.10. Обслуживание без очереди и приоритет первоочередного бронирования имеют ветераны войны и труда: Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, Герои социалистического труда и Герои труда, участники Великой Отечественной войны, боевых операций по защите СССР.

4. Права и обязанности Потребителя

4.1. Потребитель вправе:

- Пользоваться всеми Гостиничными услугами;
- Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Отеле, стоимости и перечне Гостиничных услуг;
- Обращаться к сотрудникам Отдела приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.

4.2. Потребитель обязан:

- соблюдать Порядок проживания в Отеле, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в каждом Номере Отеля;
- ознакомиться с правилами пожарной безопасности, правилами эксплуатации оборудования;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- соблюдать общественный порядок, тишину;
- уважать права других Потребителей и посетителей Отеля;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;
- освобождать Номер по истечении оплаченного срока проживания;
- держать при себе ключ-карту, которую выдали при оформлении проживания;
- Потребитель, имеющий право на ношение и хранение оружия, обязан по требованию администрации Исполнителя предоставить документы, удостоверяющие данное право.

4.3. Потребителю запрещается:

- использование в Номере источников открытого огня (свечи, спички и т.п.);
- использование пиротехнических средств на всей территории Отеля;
- передавать посторонним лицам ключ от гостиничного Номера;
- курить в номерах (в том числе кальян, электронные сигареты);
- приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие,

ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы.

5. Ответственность Исполнителя и Потребителя

5.1. 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 в 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 вследствие непреодолимой силы.

Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления 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 Отдел приема и размещения о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящем Положении), признаются забытыми, и проводится соответствующая процедура в соответствии с утвержденным СОП. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Исполнителя в присутствии представителей Исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей Потребителя на хранение .

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 1 года в соответствии с порядком, утвержденным Генеральным директором Исполнителя.

По истечении установленного выше срока хранения забытые Потребителем вещи считаются не востребуемыми и подлежат утилизации в соответствии с порядком, утвержденным Генеральным директором Исполнителя.

5.2. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации 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, возникшую 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.

5.3. Любая информация, предоставленная Потребителем Исполнителю, считается конфиденциальной.

Исполнитель обеспечивает конфиденциальность информации о Потребителе и его посетителях и гарантирует нераспространение персональных данных третьим лицам, за исключением информации, предоставляемой в соответствии с законодательством РФ.

На территории Отеля и в коридорах ведётся видеонаблюдение.

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

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.