

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ».

1.2 Настоящие Правила регулируют отношения между ООО «Каскад» и потребителями (далее – Гости), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими исключительно для личных, семейных, домашних и иных не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности нужд услуги по временному размещению в Гостиничном комплексе Grand Snow Resort, по адресу: Карачаево-Черкесская Республика, Зеленчукский район, Архызское СП, ул. Ленина, 44, 44/1 (далее – «Гостиница»), а также связанные с ними дополнительные услуги.

1.3 Настоящие Правила регулируют отношения между ООО «Каскад» и лицами – получателями услуг Гостиницы, не отнесенными в соответствии с п. 1.2 к категории потребителей, в части, не противоречащей условиям заключенных договоров, требованиям законодательства и существу отношений.

1.4 Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

1.5 Исполнитель обеспечивает круглосуточный прием и размещениеGuests, прибывающих в Гостиницу

1.6 Исполнитель обеспечивает круглосуточный прием и размещениеGuests, прибывающих в Гостиницу в рамках гостиничных услуг, а также обслуживаниеGuests, убывающих из него. Гостиница оказывает комплекс гостиничных и прочих платных услуг в соответствии с прейскурантом, размещенным на стойке регистрации СПиР.

1.7 Режим работы предприятия общественного питания (ресторана Snow hearts, лобби-бар, Караоке-бар), бытового обслуживания (СПА-Центра, фитнес центра и др.) установлен отдельно для каждого предприятия и доводится до сведенияGuests в установленном законодательством Российской Федерации порядке (в месте оказания услуги). Информацию о режиме работы соответствующих предприятий Гостиницы Гость может получить на стойке регистрации СПиР.

1.8 Информация об Исполнителе и оказываемых им Услугах размещена в помещении Гостиницы на стойке регистрации СПиР, на сайте Исполнителя, а также в QR-Кодах на территории комплекса и в номерах. Настоящие Правила, а также Правила посещения фитнес-центра Гостиницы, Правила посещения СПА-Центра Гостиницы, Требования противопожарной безопасности в Гостинице, Политика обработки персональных данных в ООО «Каскад», Правила проведения фото/видеосъемки и аудиозаписи в ООО «Каскад», Порядок рассмотрения обращений граждан в ООО «Каскад» и иные положения и правила, размещены в свободном доступе на сайте Исполнителя, а также на стойке регистрации СПиР Гостиницы.

1.9 Виды (категории) номеров Гостиницы и описание оснащения номеров содержится на Сайте Исполнителя, а также на стойке СПиР.

1.10 Исполнитель вправе для оказания прочих платных услуг, привлекать третьих лиц, обладающими необходимыми разрешениями (лицензиями) на оказание соответствующих услуг.

1. 11 Для получения услуг Исполнителя и/или третьих лиц Гостю/Заказчику необходимо заключить договор об оказании услуг по утвержденной Исполнителем типовой форме – Договор оферты и/или Договор об оказании дополнительных платных услуг.

1.12 Предоставление Исполнителем услуг осуществляется в соответствии с прейскурантом и условиями заключенного с Гостем/Заказчиком договора (Договор оферты и/или Договор об оказании дополнительных платных услуг). Действующий Прейскурант Исполнителя размещается в помещении Гостиницы на стойке регистрации СПиР, а также на сайте Исполнителя.

1.13 В Гостинице не допускается проживание несовершеннолетних лиц, не достигших возраста 18-и лет без законных представителей

1.14 Проживание в Гостинице с животными запрещено.

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1 Исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «Каскад», зарегистрировано «16» декабря 2016 г. регистрирующим органом — Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы № 2 по г. Черкесск за основным государственным регистрационным номером 0912 (свидетельство о государственной регистрации серия 09 № 091201001), далее - Исполнитель.

Юридический адрес Исполнителя: 369140 Карачаево-Черкесская республика, Зеленчукский район, Архызское СП, ул. Ленина, 44

Адрес гостиничного комплекса «Grand Snow Resort»: 369140 Карачаево-Черкесская республика, Зеленчукский район, Архызское СП, ул. Ленина, 44.

Режим работы гостиничного комплекса «Grand Snow Resort»: круглосуточно, без выходных.

График работы Лобби-бара: с 12:00 – 00:00.

График работы ресторана Snow Hearts: ежедневно с 08:00 до 00:00.

График работы Karaoke-бар Snow Hearts: пятница-суббота с 18:00 до 23:00.

График работы СПА-Центра: ежедневно с 08:00 до 23:00.

Телефон: 8(962)006-64-44

Электронная почта: info@grandsnowresort.ru

Сайт: www.snowhearts.ru.

Право на оказание Исполнителем гостиничных услуг подтверждается Свидетельством о присвоении гостинице соответствующей категории «Пять звезд» № 09/АА-022-2023/08-2024 выданным «01» августа 2024 г., наименование аккредитованной организации: Система Классификации объектов туристской индустрии аккредитования организация, срок действия: «31» июля 2024 года.

2.2. **Гостиничный комплекс «Grand Snow Resort»** - единый недвижимый комплекс, принадлежащий Исполнителю на праве собственности, на базе которого Исполнитель оказывает Гостю гостиничные и иные платные услуги, расположенный по адресу: 369140 Карачаево-Черкесская республика, Зеленчукский район, Архызское СП, ул. Ленина, 44/1, 44

2.3 **Сайт** - официальный веб ресурс Гостиницы, доступный в информационно-коммуникационной сети Интернет по адресу www.snowhearts.ru

2.4 **Гостиничные услуги** - комплекс оказываемых на территории Гостиницы платных услуг по обеспечению временного проживания, перечень которых определяется в прейскуранте (при

наличии соответствующего тарифа) и размещается в свободном доступе неограниченному кругу лиц на сайте Исполнителя, а также на стойке регистрации СПиР

2.5 Прочие платные услуги - дополнительные платные услуги (в том числе, но не ограничиваясь: услуги химчистки, рекреационные, транспортные услуги и т.д.), не включенные в комплекс гостиничных услуги и предоставляемые Исполнителем за отдельную плату. Перечень прочих платных услуг определяется Исполнителем в прейскуранте и размещается в свободном доступе неограниченному кругу лиц на сайте Исполнителя, а также на стойке регистрации СПиР.

2.6 Прейскурант - систематизированный перечень услуг, оказываемых Исполнителем, с указанием их цены, размещенный на сайте Исполнителя, а также на стойке регистрации СПиР Исполнителя.

2.7 Гость - гражданин (потребитель), имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий или приобретающий гостиничные и прочие платные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, далее - Гость.

2.8 Заказчик – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные и иные платные услуги в пользу Гостя, далее – Заказчик.

2.9 Договор оферты - соглашение сторон по всем существенным условиям оказания услуг, составленное в виде публичной оферты, в дальнейшем безоговорочно принятое Гостем/Заказчиком услуг в полном объеме посредством ее акцепта в соответствии со ст. 437-438 Гражданского кодекса Российской Федерации. Договор является сделкой на оказание услуг по предоставлению гостиничного размещения, состоящей из акцептованной публичной Оферты и ее неотъемлемых частей в виде правил и положений, размещенных на Сайте Исполнителя, в том числе настоящих Правил.

2.10 Система онлайн-бронирования и оплаты, далее – Система - комплекс программных и непрограммных сервисов Исполнителя для продажи гостиничных и прочих платных услуг в Гостинице, бронирования номеров и мест в Гостинице через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», а также с помощью сотрудников Исполнителя по телефону или иными способами, указанными в настоящих Правилах и/или на Сайте Исполнителя. Услуги Бронирования предоставляются Гостям/Заказчикам бесплатно.

2.11 Контактные данные - персональные и контактные данные Заказчика и/или Гостя, в т.ч. электронная почта и номер телефона, для оперативной связи с ним по вопросам, касающимся заказанных (забронированных) гостиничных и прочих платных услуг.

2.12 Бронирование - резервирование Гостем/Заказчиком мест в Гостинице, происходящее в результате ряда действий, совершаемых Гостем/Заказчиком в Системе.

2.13 Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гость/Заказчик не позднее 1 (одного) рабочего дня с момента выставления счета произвел предварительную оплату стоимости забронированных услуг в размере не менее 100% (ста) процентов от стоимости первой ночи проживания, при этом Гостиница гарантирует сохранение стоимости забронированных Услуг и заселение в номер согласно забронированной категории, ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

2.14 Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гость/Заказчик не произвел предварительную оплату забронированных. При этом, стоимость забронированных услуг не подлежит изменению в течение срока, отведенного на оплату соответствующего счета(ов). Бронирование считается действительным с момента получения Гостем/Заказчиком

уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Госте, категории (виде) заказанного (забронированного) номера и о его цене, об условиях бронирования и оплаты услуг, о сроках проживания в Гостинице, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

2.15 Подтверждение бронирования - документ, оформленный на фирменном бланке, который является основанием и гарантией получения Гостем комплекса услуг. Подтверждение бронирования предоставляется гостю после совершения бронирования в Системе или непосредственно через отдел бронирования или СПиР гостиничного комплекса. Дополнительные услуги, такие как трансфер, питание, экскурсии, могут быть включены в стоимость подтверждения бронирования. Условия проживания и перечень предоставляемых по подтверждению бронирования услуг определяются согласно выбранной гостем категории номера и утвержденным исполнителем правилам и прейскурантам.

2.15 QR - Quick Response («Быстрый Отклик») - размещенная в каждом номере, и на территории Гостиницы информационная табличка, содержащая информацию об Исполнителе и оказываемых им услугах через систему QR, в виде двухмерного штрих кода, предоставляющего информацию для быстрого ее распознавания с помощью камеры на мобильном телефоне.

2.16 СПиР - Служба приема и размещения Гостиницы.

2.17 Расчетный час - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Гостя.

2.18 Расчетный час заезда в Гостиницу – 14:00 по местному времени.

2.19 Расчетный час выезда из Гостиницы - 12:00 по местному времени.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.

3.1 Гостиница заключает с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.

Бронирование

3.2 Гостиница предоставляет возможность гарантированного (оплаченного, либо бронирования с предоплатой) бронирования номеров. Заявки на бронирование принимаются дежурным администратором Гостиницы на адрес электронной почты: reservation@grandsnowresort.ru или по телефону 8(962)006-64-44 или иной связи. Заявка должна содержать: Ф.И.О., паспортные данные Гостя, контактные e-mail, телефон, факс, категорию и количество номеров, даты проживания, формы оплаты, а по желанию Гостя - дополнительные услуги. Изменение ранее сделанной заявки направляется в такой же форме, как и первоначальная заявка. Либо оформляются Гостем/Заказчиком самостоятельно в Системе.

3.3 Гостиница высылает подтверждение бронирования по возможности немедленно, но в любом случае не позднее 1 суток с момента получения заявки, в электронном виде.

3.4 Бронирование считается состоявшимся с даты внесения Гостем предварительной оплаты. Размер предварительной оплаты составляет не менее 100 % стоимости первых суток и определяется Гостиницей с учетом количества и категории бронируемых номеров и предполагаемой загруженности отеля на время заезда.

3.5 При опоздании на сутки и менее взимается плата за фактический простой номера. Опоздание более чем на сутки считается незаездом. В этом случае бронь аннулируется и размещение в Гостинице производится в порядке общей очереди при наличии номеров.

3.6 При отмене бронирования или незаезде Гостинца удерживает штраф в следующих размерах:

В высокий сезон (Ноябрь- Апрель) :

за 14 календарных дней и ранее до даты заезда – 0 (ноль)% от общей стоимости проживания;

от 6 до 13 календарных дней до даты заезда – 50% от общей стоимости проживания;

от 5 до 2 календарных дней до даты заезда – 70% от общей стоимости проживания;

накануне даты заезда и позднее - 100% от общей стоимости проживания.

В низкий сезон (Май- Октябрь) :

за 24 часа до заезда - 0 (ноль)%;

менее чем за 24 часа - 100% стоимости первых суток.

Заключение договора

3.7 Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении Гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность гостя.

3.8 При оформлении проживания в гостинице Гость ставит свою подпись на регистрационной карте и в анкете гостя, а администратор Гостиницы выдаёт карту гостя (магнитный ключ), подтверждающую заключение договора на оказание услуг.

3.9 В соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ, оплата Гостем/Заказчиком (полностью или частично) выставленного Исполнителем Счёта в пределах установленного срока, означает согласие Гостя/Заказчика с условиями договора оферты и является акцептом, что считается равносильным заключению договора на условиях, изложенных в договоре и указанных в Счете, при этом день оплаты Счета будет являться датой заключения договора между Гостем (Заказчиком) и Исполнителем.

3.10 Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, но не более чем на 180 дней, а для иностранных граждан - в пределах срока действия визы или миграционной карты.

3.11 При наличии свободных мест, по желанию гостей, одному лицу может предоставляться номер на два места с полной оплатой стоимости номера.

3.12 Право на внеочередное обслуживание в гостинице имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- инвалиды и участники ВОВ и СВО;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

Заезд

3.13 Время заезда – 14.00 по московскому времени, если при бронировании не было оговорено иное время заезда. К установленному времени заезда, Гостиница обязана

предоставить забронированный номер согласованной категории. Право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории остается за администрацией гостиницы.

Оплата

3.14 Оплата услуг Гостиницы осуществляется согласно действующему прейскуранту, в рублях РФ. Цены на Услуги Исполнителя устанавливаются одинаковыми для всех потребителей (за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами Исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий Гостей).

3.15 Цены номера, установленные соответствующим Прейскурантом Исполнителя, дифференцированы в зависимости от вида (категории) номера, вида Услуг и иных факторов. Исполнитель имеет право применять свободные цены и тарифы согласно тарифной политике Исполнителя, а также применять систему скидок на оказываемые Услуги.

3.16 Цена номера для каждого Гостя устанавливается на момент подтверждения Бронирования Услуг Исполнителем согласно действующему на такой момент Прейскуранту.

3.17 Гость/Заказчик обязан оплатить услуги в полном объеме в порядке и на условиях заключенного с Гостем/Заказчиком договора.

3.18 Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12.00. текущих суток по московскому времени. При проживании не более суток (24 часов) оплата взимается за сутки. Почасовая оплата не предусмотрена.

3.19 Оплата услуг производится в рублях РФ одним из следующих способов: - оплата наличными денежными средствами, - оплата банковскими картами, - оплата в безналичном порядке путём перечисления денежных средств. К оплате услуг Исполнителем принимаются платежные карты следующих платежных систем: Union Pay Card, Мир. Датой оплаты считается дата подтверждения исполнения распоряжения Гостя (Заказчика – физического лица) о переводе денежных средств обслуживающей Гостя (Заказчика – физического лица) кредитной организацией, либо дата внесения наличных средств в кассу Исполнителя. При оплате услуг Заказчиком – юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем в безналичном порядке, датой оплаты услуг считается дата поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя

3.20 При осуществлении расчетов с Гостем (Заказчиком-физическим лицом) Исполнитель выдает Гостю (Заказчику) документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных услуг (контрольно-кассовый чек, квитанцию или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца) в соответствии с видом приобретаемых Услуг.

3.21 Услуги проживания, если они не были оплачены заранее, оплачиваются Гостем при заезде в полном объеме.

3.22 Оплата дополнительных услуг осуществляется в день выезда или по факту пользования.

Порядок пользования услугами

3.23 Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

3.24 За проживание детей в возрасте до 4-х лет в одном номере с родителями без предоставления отдельного места оплата не взимается.

3.25 Дополнительная кровать предоставляется только по согласованию с администрацией гостиницы и оплачивается согласно действующему прейскуранту цен,

утвержденного приказом Директора ООО «Каскад» (гостиничный комплекс Grand Snow Resort).

3.26 Посещение проживающих в гостинице третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации гостиницы и проживающего Гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено до 23.00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23.00, Администрация гостиницы оставляет за собой право оформить счет посетителю на оплату дополнительного места.

Отказ от номера

3.27 В случае отказа гостя от оплаченного номера в течение первого часа с момента заселения, гостиница возвращает деньги в полном размере, если гость не использовал номер. Возврат денег производится в установленном порядке после сдачи номера. Гость обязан предоставить оригинал квитанции на оплату проживания в номере (подписанный гостем и администратором гостиницы) и оригинал фискального чека.

3.28 В случае отказа Гостя от оплаченного номера позднее 20 минут с момента поселения и пользования им, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

3.29 В случае отказа Гостя/Заказчика от Услуг и досрочном выезде Гостя из Гостиницы, возврат Гостю/Заказчику денежных средств производится в следующем порядке:

- при отказе от Услуг по уважительным причинам (в т.ч., но не исключительно, наличие медицинских противопоказаний, тяжелая болезнь, смерть близких родственников, стихийные бедствия и катастрофы), подтвержденным подлинными (или надлежащим образом заверенными) документами, Исполнитель обязуется вернуть Гостю денежные средства, полученные за услуги в соответствии с их фактическим использованием, при условии, что Гость осуществлял оплату гостиничных услуг и иных платных услуг Исполнителю самостоятельно и может это документально подтвердить. В случае, если оплата за соответствующие услуги производилась Заказчиком в пользу Гостя, возврат денежных средств осуществляется по письменному заявлению Заказчика;
- при досрочном выезде из Гостиницы без уважительной причины, Гостю/Заказчику возвращается оставшаяся неиспользованная сумма оплаченных Услуг, в том числе депозита, за вычетом стоимости фактически понесенных Исполнителем расходов, в том числе плата за фактический простой номера, но не более чем за одни сутки, связанных с исполнением обязательств по настоящему Договору. Денежные средства по письменному заявлению Гостя/Заказчика возвращаются по безналичному расчету, путем перечисления соответствующей суммы на указанный им расчетный счет в банке, иной финансовой организации в течение 10 (десяти) рабочих дней или выдаются из кассы Исполнителя в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения соответствующего заявления на возврат денежных средств (при наличии такой возможности). Если Услуги за Гостя оплачивались Заказчиком или третьим лицом (Агентом), либо Заказчик не имеет возможности подтвердить факт оплаты им Услуг, оставшаяся стоимость Услуг возвращается непосредственно лицу, которое осуществляло оплату данных Услуг.

Выезд

3.30 Время выезда – не позднее 12.00 по московскому времени. При выезде из гостиницы гостю надлежит обратиться к дежурному администратору для прохождения процедуры приема-сдачи номера, которая может занять 5-10 минут и включает в себя:

- беглый осмотр номера на предмет целостности имущества Гостиницы;

- окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги,
 - сдача электронного ключа от номера администратору Гостиницы.
- 3.31 Поздний выезд возможен только при наличии свободных номеров. За поздний выезд взимается дополнительная плата в следующем размере:
- После расчетного часа – почасовая оплата, рассчитывается автоматически от тарифа по которому было произведено бронирование гостем.
- 3.32 В случае незапланированного продления срока проживания более чем на сутки, Гостиница вправе предложить Гостю другой номер, а при отсутствии свободных номеров – отказать в размещении.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ

3.1 Гость обязан:

- 3.1.1 соблюдать установленный гостиницей порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться на стойке регистрации СПиР или с помощью QR-кода;
- 3.1.2 При заселении в Гостиницу оформить и подписать требуемые для получения услуг в соответствии с действующим законодательством документы, и др. документы, предусмотренные действующим законодательством, настоящими Правилами и условиями Договора оферты;
- 3.1.3 Гость обязуется во исполнение Федерального закона от 23.02.2013г № 15 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» не курить в номерах, местах общего пользования и иных помещениях здания гостиничного комплекса «Grand Snow Resort», а также на прилегающей к зданию территории. Нарушение Гостем условий настоящего пункта является основанием для привлечения Гостя к административной ответственности (ч. 1 ст.6.24 и ч. 1 ст. 20.4 КоАП РФ) в порядке, установленном действующим законодательством, а также предоставляет право Исполнителю привлечь Гостя к гражданско-правовой ответственности в соответствии с разделом 6 настоящих Правил, отказаться от исполнения Договора оферты в одностороннем внесудебном порядке и выселить Гостя из Гостиницы. Основанием для привлечения Гостя к гражданско-правовой ответственности являются: обнаружение работником Исполнителя факта курения и/или запаха табачного дыма в номере, местах общего пользования и иных помещениях здания комплекса «Grand Snow Resort» и/или прилегающей к зданию территории.
- 3.1.4 соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;
- 3.1.5 возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами;
- 3.1.6 при обнаружении утраты, недостачи или повреждения своих вещей, без промедления заявить об этом администрации гостиницы;
- 3.1.7 не беспокоить других гостей, проживающих в гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в гостинице;
- 3.1.8 не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования гостиницы;

- 3.1.9 при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Гостиницы;
- 3.1.10 строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- 3.1.11 своевременно и в полном объеме оплачивать городские, междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- 3.1.12 при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- 3.1.13 при выезде из гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного администратора Службы размещения о своем выезде и сдать ключ дежурному администратору.
- 3.1.14 Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, и имеющие такое оружие при себе, обязаны по требованию администрации Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право.
- 3.2 Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков.
- 3.3 Гость вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.
- 3.4 В гостинице запрещается:
- 3.4.1 оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- 3.4.2 выносить из гостиницы ключ от номера;
- 3.4.3 хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- 3.4.4 хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- 3.4.5 пользоваться электронагревательными приборами;
- 3.4.6 переставлять мебель в номере;
- 3.4.7 нарушать покой проживающих гостей в ночное время: с 23-00 до 9.00;
- 3.4.8 находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- 3.4.9 держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ГОСТИНИЦЫ

- 4.1. Гостиница обязана обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант стоимости номеров; сведения о работе размещенных в гостинице предприятий питания, связи, бытового обслуживания, бизнес - центра; сведения о контролирующей организации.
- 4.2. Гостиница обязана информировать гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

4.3. Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

4.4 В зависимости от категории номера Гостям могут быть предоставлены без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения номера;

смена полотенец ежедневно;

смена постельного белья не реже 1 раз в два дня;

наличие в номере телевизора;

наличие в номере телефона;

вызов скорой помощи;

пользование медицинской аптечкой;

побудка к определенному времени;

доставка в номер корреспонденции по её получении;

заказ столика в ресторанах комплекса Grand Snow Resort;

вызов такси;

парковка личного автотранспорта;

завтрак в ресторане «Snowhearts».

4.6 Гостиница вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

4.7 Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Гостиницей на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Гостиницы в присутствии сотрудников службы внутренней безопасности Гостиницы. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Гостиницы располагает информацией о месте его нахождения.

Администрация гостиницы 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.

4.8 Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения гостем материального ущерба гостинице.

4.9 Гостиница обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в гостинице и обязанностей, указанных в п.3.1. настоящих Правил.

4.10 В случае обнаружения забытых вещей Гостиница принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку. Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, а также денежные суммы, превышающие 10 000 рублей хранятся в Гостинице в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах. По истечении указанных сроков Гостиница вправе, направив гостю письменное уведомление, самостоятельно реализовать вещь в порядке, предусмотренном статьей 899 Гражданского кодекса РФ. Сумма, вырученная от продажи вещи, передается гостю (зачисляется на депозит нотариуса) за вычетом 10%, причитающихся Гостинице за хранение, а кроме того, расходов на продажу вещи.

4.11 При отсутствии гостя по месту проживания более суток или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа выезда, администрация гостиницы вправе создать комиссию и произвести опись имущества, находящегося в номере. Обнаруженные материальные ценности гостя расцениваются как забытые и в их отношении принимаются меры, предусмотренные п. 4.9 настоящих Правил.

4.12 Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

4.13. Гостиница обеспечивает полное соответствие качества предлагаемых услуг требованиям действующего законодательства, санитарным, противопожарным и иным обязательным нормам и правилам.

4.11 Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.

4.15 Гостиница обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов.

4.16 Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Гостиницы.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.

5.1 Гостиница отвечает за утрату, недостачу или повреждение принадлежащих Гостю вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

5.2 Внесенной в Гостиницу считается вещь, вверенная работникам Гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

5.3 Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты гостиницей на хранение либо были помещены гостем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы. Гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

5.4 Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администратору Гостиницы. В противном случае Гостиница не несет ответственности за несохранность вещей.

5.5 Ущерб, причиненный имуществу Гостиницы по вине Гостя возмещается не позднее даты выезда. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Гостиницы на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах, один из которых передается гостю.

6 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ

6.1. За нарушение Гостем п. 3.1. и п. 3.4. настоящих Правил Исполнитель имеет право требовать от Гостя выплаты штрафной неустойки в размере 10 000 (Десять тысяч) рублей за каждый факт выявленного нарушения, а также возмещения всех, возникших, в связи с этим убытков.

6.2. За нарушение Гостем п. 3.1.3 настоящих Правил Исполнитель имеет право требовать от Гостя или Заказчика выплаты штрафной неустойки в размере 30 000 (Тридцать тысяч) рублей за каждый факт выявленного нарушения, а также возмещения всех, возникших, в связи с этим убытков (расходы Исполнителя по химчистке текстильных изделий, размещенных в номере и т.п.).

6.3. Факт выявленного нарушения фиксируется Исполнителем соответствующим актом (далее – Акт), составляемым сотрудниками Исполнителя. Если факт нарушения был выявлен при проживании Гостя в Гостинице, то указанный Акт составляется в присутствии Гостя. При отказе Гостя присутствовать при составлении Акта и/или отказе Гостя от подписания Акта - данный факт фиксируется (отражается) сотрудниками Исполнителя непосредственно в Акте.

6.4. В соответствии с положениями статьи 410 ГК РФ Исполнитель вправе вычесть суммы фактически понесенных расходов, штрафов и начисленной неустойки, установленных настоящими Правилами, из депозитной суммы (п. 5.10.) с письменным уведомлением Гостя/Заказчика.

6.5. Дополнительно к ответственности, установленной п. 6.1 и п. 6.2 Правил, Гостиница оставляет за собой право прекратить оказание услуг, отказаться от исполнения Договора оферты в одностороннем внесудебном порядке и выселить Гостя из комплекса «Grand Snow Resort», а также требовать от Гостя/Заказчика возмещения всех, возникших, в связи с этим убытков.

7. ПРЕТЕНЗИИ И СПОРЫ.

7.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора гостиницы и выдается по первому требованию гостя. Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы. Либо по QR-коду или в соответствующем разделе на сайте Исполнителя

7.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

7.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Гостиницы, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.

7.4. Если администрации Гостиницы не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, Гость имеет право при наличии акта о выявленных нарушениях в течение 14 дней со дня их обнаружения предъявить свои претензии.

7.5. При отсутствии упомянутого выше акта рекламация не может быть принята к рассмотрению.