

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ
И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
В ОТЕЛЕ «DoubleTree by Hilton» Vladikavkaz**

1. Общие положения
2. Порядок и условия бронирования
3. Порядок оформления проживания и предоставления услуг
4. Оплата за проживание и услуги
5. Права и обязанности гостей
6. Права и обязанности отеля
7. Правила поведения в отеле
8. Правила проживания гостей с домашними животными
9. Правила посещения клуба Level wellness & spa
10. Требования противопожарной безопасности
11. Порядок пропускного режима и парковки личных автомобилей на территории отеля.
12. Порядок урегулирования претензий. Ответственность. Ограничение ответственности
13. Условия и последствия отказа в предоставлении услуг

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) "О защите прав потребителей" и Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020г. № 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в Гостинице.

В настоящих Правилах применяются следующие термины и определения:

Гостиничные услуги – комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, которые предоставляются индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами;

Гостиница (Отель) - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации. К гостиницам не относятся средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций и (или) религиозных организаций, входящих в их структуру;

Потребитель (Гость) - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «Реал Эстейт», действующее на основании Устава, Свидетельства о внесении сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц (ЕГРЮЛ) за основным государственным регистрационным номером (ОГРН) 1111513012214, расположенное по адресу: 362003, Республика Северная Осетия- Алания, г. Владикавказ, ул. Коцоева, д. 75, офис 305 (далее Отель «DoubleTree by Hilton» Vladikavkaz)

Заказчик – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги на основании договорных отношений в пользу Потребителя.

Бронирование – закрепление за Потребителем номера в Отеле на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны

исполнителя.

Время выезда (расчетный час) – время, установленное исполнителем для выезда Потребителя.

Время заезда - время, установленное исполнителем для заезда Потребителя.

Служба приема и размещения (reception) – это служба Отеля, занимающаяся приемом, регистрацией приезжающих Гостей, распределением номеров, поселением и выпиской Гостей, и оказанием им дополнительных услуг (далее – СПиР).

Служба бронирования – это служба Исполнителя, осуществляющая бронирование номеров, услуг и дополнительных услуг в гостинице.

Публичная оферта — это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение Отеля заключить договор на предоставление гостиничных услуг.

Посетитель - лицо, не проживающее в Отеле, но имеющее право по приглашению Гостя пребывать в номере с 8:00 до 23:00 часов без взимания дополнительной платы. Гость несет полную ответственность за действия Посетителя, в том числе, в случае нанесения ущерба имуществу гостиницы, возмещает его полную стоимость. Посетитель не является клиентом Отеля.

Пребывание Посетителя после 23:00 часов допускается при соблюдении двух условий:

- обязательной регистрации Посетителя в регистрационной карте;
- оплатой Гостем стоимости пребывания Посетителя номере в соответствии с действующим прейскурантом на гостиничные услуги.

Гарантированное бронирование (оплаченное заранее) – вид бронирования, при котором Отель ожидает Потребителя до расчетного часа дня, следующего за днём запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее, чем за 72 часа до даты заезда), опоздания или не заезда Потребителя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронирование аннулируется.

Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до 18:00 в день заезда, после чего бронирование аннулируется. Обязательства Отеля по приему и размещению прекращаются, а дальнейшее размещение производится при наличии свободных номеров на общих основаниях. Финансовых обязательств между Отелем и Гостем при негарантированном бронировании не возникает.

Аннулирование заявки – отмена Гостем/Заказчиком гарантированного или негарантированного бронирования. Отмена гарантированного бронирования без взимания платы за фактический простой номера допускается при условии направления

Заказчиком/Потребителем уведомления об отмене забронированных услуг по электронной почте reservation@intourist-o.ru в следующие сроки: за 72 часов до даты планируемого заезда.

Базовая цена номера - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем (прейскурант), в отношении определенной категории номера, действующих на дату оказания гостиничной услуги.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ:

1.1. Отель «DoubleTree by Hilton» Vladikavkaz имеет свидетельство о классификации «ЧЕТЫРЕ ЗВЕЗДЫ», регистрационный номер №23/АА-173-2021/010-21 от 29.12.2021 сроком действия до 20.12.2024 г., выданное аккредитованной организацией автономной некоммерческой организацией «Центр экспертиз и оценки качества «Курорт-Консалтинг»

1.2. Режим работы Отеля круглосуточный, 7 (семь) дней в неделю, круглый год, за исключением периода проведения ремонтных работ, которые регламентируются отдельным приказом с указанием сроков закрытия/открытия Отеля для проведения ремонтных работ.

1.3. Номерной фонд включает в себя 128 номеров следующих категорий: «Первая категория» - 116; «Джуниор сьют»— 4; «Люкс» - 6; «Апартамент» - 1; «Сьют»-1

1.4. На территории Отеля располагается ресторан «Verdi», клуб LEVEL wellness&spa, конференц-залы (Colloquium, Verum, Veritas), Банкетный зал «Triumpf».

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Гость или Заказчик оформляют бронирование услуг Отеля любым из следующих способов:

2.1.1. По телефону 8-800-550-13-15.

2.1.2. Путем размещения электронной заявки в специальной форме бронирования, размещенной на официальном сайте Отеля (<https://vladikavkazhotel-4.ru>)

2.1.3. По электронной почте: reservation@intourist-o.ru

2.1.4. Путем личного обращения в Службу приема и размещения Отеля.

2.2. Заявка на бронирование должна содержать следующую обязательную информацию, предоставленную на русском или английском языке:

2.2.1. Ф.И.О. гостя (группы Гостей) и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке;

2.1.2. Даты и время заезда и выезда Гостя (группы Гостей);

2.1.3. Категорию бронируемого номера;

2.1.4. Способ оплаты (наличный / безналичный расчет);

2.1.5. Контактный номер Гостя для связи;

2.1.6. Адрес электронной почты Гостя.

2.3. В случае непредставления Гостем информации и/или предоставления неполной информации, указанной в п.2.2., Отель оставляет за собой право отказать Гостю (группе Гостей) в подтверждении заявки на бронирование.

2.4. Бронирование номеров в Отеле осуществляется в следующем порядке:

2.4.1. Гарантированное бронирование производится при условии осуществления

Гостем/Заказчиком предварительной оплаты в размере полной стоимости проживания. При аннулировании заявки на гарантированное бронирование в установленном порядке и сроке - отмена осуществляется без взимания платы.

2.4.2. Негарантированное бронирование производится на условиях отсутствия финансовых гарантий Гостя/Заказчика. При аннулировании заявки на негарантированное бронирование в установленном порядке и сроке - отмена осуществляется без взимания платы.

2.4.3. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера в гостинице.

2.5. После получения Подтверждения бронирования и счета на оплату Гость/Заказчик осуществляет оплату забронированных услуг в размере и сроки, указанные в счете на оплату и Подтверждении бронирования. В случае отсутствия оплаты в сроки, установленные в счете или в Подтверждении бронирования, либо поступления денежных средств в неполном объеме Отель оставляет за собой право отменить гарантированное бронирование без предварительного уведомления Гостя/Заказчика.

2.6. Гарантированное бронирование считается состоявшимся в момент поступления оплаты гостиничных услуг в полном объеме на расчетный счет либо в кассу Отеля.

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

3.1. Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме.

3.1.1. Договор, заключаемый с Потребителем/Заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

3.1.2. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной Заказчиком/Потребителем исполнителю, а также в случае совершения Заказчиком/Потребителем действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком/потребителем соответствующей суммы исполнителю).

3.2. Оформление проживания в Отеле производится при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке:

3.2.1. Паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

3.2.2. Паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

- 3.2.3. Свидетельства о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- 3.2.4. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних;
- 3.2.5. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них);
- 3.2.6. Паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации;
- 3.2.7. 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;
- 3.2.8. Документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с Международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лиц без гражданства;
- 3.2.9. Разрешения на временное проживание лиц без гражданства;
- 3.2.10. Вида на жительство лиц без гражданства;
- 3.2.11. Временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации.

3.3. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров соответствующей категории или предоставляется возможность переселения в другой номер по Базовой цене номера.

3.4. Для организации безопасности проживания администрацией Отеля установлен пропускной режим – вход на территорию Отеля осуществляется при предъявлении карты гостя и/или электронного ключа.

3.5. Вход и нахождение Посетителей (не более 2 (двух) человек) по приглашению Гостя осуществляется с 08:00 до 23:00 часов по заявке Гостя, которая должна быть передана в СПиР со следующими данными: Ф.И.О. посетителя, серия и номер документа, удостоверяющего личность. Нахождение Посетителя в Отеле после 23:00 часов допускается при условии регистрации Гостем Посетителя и осуществлением оплаты стоимости пребывания Посетителя в номере в соответствии с прейскурантом.

3.6. При заселении в Отель Гостю выдается электронный ключ, который является собственностью Отеля и подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания.

3.7. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери электронного ключа Гость обязан незамедлительно сообщить об этом в СПиР для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

3.8. Общее количество гостей, проживающих в номере, не может превышать допустимого количество мест в номере, установленного Исполнителем.

3.9. В случае отказа Гостя от оплаченного номера в течение 15 (Пятнадцати) минут с момента поселения, Отель возвращает деньги в полном размере, если Гость не использовал номер. Возврат денежных средств производится в установленном порядке (см. п.4.17.) после инспекции номера сотрудником Службы номерного фонда.

3.10. В случае отказа Гостя от оплаченного номера позднее 15 (пятнадцати) минут с момента поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

3.11. В стоимость гостиничных услуг Отеля включены следующие услуги:

- Ежедневная уборка с заправкой постелей и сменой грязных полотенец по запросу Гостя.
- Смена постельного белья 1 раз в два дня (в номерах категории «Люкс» - ежедневно);
- Материально-техническое оснащение номерного фонда (телевизор, холодильник, кондиционер, телефонный аппарат, часы-будильник, настенные бра, фен, набор посуды, столовые приборы и иное, соответствующее категории номера);
- Туалетные принадлежности – пополняются по мере потребления, но не чаще 1 (одного) раза в день на полные сутки проживания;
- Пользование медицинской аптечкой, расположенной в СПиР (reception), кроме лекарственных средств;
- Вызов скорой помощи, других специальных служб;
- Пользование сейфом, установленным в номере;
- Цифровое телевидение;
- Пользование местной телефонной связью;
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю;
- Побудка к определенному времени;
- Бутилированная (бесплатная) вода в номере;
- Швейные наборы;
- Предоставление утюга, гладильной доски;
- Вызов такси;
- Предоставление кипятка;
- Доступ к беспроводной интернет-сети Wi-Fi;

4. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ

4.1. Оплата за проживание и Услуги, дополнительные услуги, предоставляемые Отелем, могут осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также банковскими картами в рублях РФ.

4.2. Для оплаты Услуг на территории Отеля принимаются следующие виды карт платежных систем: VISA, Mastercard, МИР, American Express.

4.3. При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

4.4. Оплата временного проживания за номер (сутки) в Отеле определена в прейскуранте, с которым Гость может ознакомиться в СПиР (reception) и на официальном сайте Отеля <https://vladikavkazhotel-4.ru>.

4.5. Дети до 5 (пяти) лет могут размещаться без предоставления дополнительного места бесплатно, при условии, что все основные места заняты.

4.6. Поселение на дополнительное место в случае, если установка дополнительного места возможна, предоставляется с оплатой согласно действующему прейскуранту.

4.7. По дополнительному запросу Гостя в номер может быть предоставлена бесплатно детская кроватка.

4.8. В Отеле установлен Расчетный час: 12:00 часов дня по местному времени. Заезд: с 14:00 часов дня по местному времени, выезд: до 12:00 часов по местному времени. Отель вправе поселить прибывшего Гостя без дополнительной оплаты в период с 12:00 до 14:00 часов текущих суток при условии готовности номера к проживанию.

4.9. Ранний заезд Гостя в номер возможен при наличии и готовности к заселению свободных номеров.

Если время заезда и время выезда Гостя из Отеля приходится на временной период с 00:00 до 12:00 одних суток, плата за проживание взимается за полные сутки. При заезде Гостя в период с 00:00 до 12:00 и выезде Гостя в последующие сутки до расчетного часа, плата взимается в размере 1,5 от стоимости суток номера, соответствующей категории (завтрак в день заезда включен в стоимость).

4.10. При размещении Гостя на срок менее суток (24 часа), оплата за проживание взимается за полные сутки.

4.11. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчётным часом – 12:00 часов текущих суток по местному времени. При свободном поселении гостя в ночное время, поселение в номер производится только до расчетного часа, продление проживания производится только при наличии свободных номеров в Отеле. При проживании менее суток

(24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда.

4.12. В случае задержки выезда Гостя плата за проживание взимается от соответствующего тарифа за полные сутки проживания в следующем порядке:

- не более 6-ти часов после расчетного часа (с 12:00 до 18:00 часов текущего дня) – плата половины от стоимости суток номера, соответствующей категории;
- от 6-ти до 12-ти часов после расчетного часа (с 12:00 до 00:00 часов текущего дня) – плата за полные сутки проживания.

4.13. Оплата гостиничных услуг при негарантированном бронировании или поселении от стойки, с согласия Гостя, производится в момент заключения договора оказания гостиничных услуг (регистрации на стойке СПиР) в размере полной стоимости проживания.

4.14. Окончательный расчет за предоставленные гостиничные и иные платные услуги оплачиваются Гостем в полном объеме, с учетом суммы предварительной оплаты, не позднее Расчетного часа – 12:00 часов по местному времени последних суток пребывания в Отеле.

4.16. Возврат денежных средств Гостю возможен только за не оказанные по предварительному заявлению Гостя, оплаченные услуги по проживанию и дополнительные услуги. Возврат денежных средств за услуги по проживанию возможен при выезде гостя из номера не позднее расчетного часа – 12:00 часов за последующие забронированные и оплаченные сутки проживания. За первые сутки проживания возврат денежных средств не производится, кроме случаев указанных в п. 3.9. настоящих Правил.

4.17. Возврат денежных средств производится в соответствии с установленным в Отеле порядком:

4.17.1. Возврат при оплате наличными осуществляется только наличными денежными средствами из кассы Отеля Гостю, которым внесена оплата. В случае возврата наличных денежных средств Гостю необходимо:

- предъявить документ, удостоверяющий личность;
- предъявить кассовый чек;
- заполнить заявление на возврат денежных средств;
- заполнить расходный кассовый ордер.

4.17.2. Возврат, при оплате с использованием банковской карты. В случае возврата денежных средств на банковскую карту Гостю необходимо:

- предъявить документ, удостоверяющий личность;
- предъявить кассовый чек;
- заполнить заявление на возврат денежных средств.

После проведения операции Гостю необходимо поставить подпись на двух экземплярах чека, подтверждающего возврат денежных средств. Возврат денежных средств

может быть осуществлен только на ту же карту, которая была использована Гостем при оплате услуг. В случае если оплата производилась по безналичному/наличному расчету от юридического лица, возврат денежных средств осуществляется только при наличии письменной заявки от организации, производившей оплату.

4.18. При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные, дополнительные услуги и сдает электронный ключ от номера администратору Службы приема и размещения.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

5.1. Гость, при нахождении на территории Отеля, обязан:

5.1.1. Соблюдать настоящие Правила;

5.1.2. В течение всего времени нахождения в Отеле иметь при себе карту гостя и электронный ключ, а также предъявлять его по первому запросу сотрудниками Отеля, в целях подтверждения своего статуса;

5.1.3. Своевременно и в полном объеме оплатить оказываемые гостиничные услуги и дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости услуг, оказанных Отелем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;

5.1.4. Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;

5.1.5. Оплатить стоимость простоя номера, закрытого на время проведения обработки специализированными чистящими средствами, в случае курения внутри жилого помещения;

5.1.6. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами;

5.1.7. Соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Отеле;

5.1.8. Не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля;

5.1.9. При выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Отеля (ст.33 Федерального закона от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»);

5.1.10. Строго соблюдать правила противопожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара;

5.1.11. Уходя из номера, закрыть водозаборные краны, окна, балконные двери, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер.

5.2. Гость при нахождении на территории Отеля, вправе:

5.2.1. Гость вправе пользоваться дополнительными услугами Отеля, в том числе: стирка,

глажка, уборка, услугой "побудка", услугой "Не беспокоить" и рядом других услуг.

5.2.2. Требовать от сотрудников Отеля качественного и своевременного оказания услуг;

5.2.3. Вносить объективные предложения по улучшению работы Отеля;

5.2.4. Требовать возмещения убытков имуществу, в случае если они были причинены действиями или бездействием сотрудников Отеля. Убытки возмещаются Гостю только при документальной доказанности их размера, а также причинной связи между действием или бездействием сотрудников Отеля и наступившими последствиями в виде убытков.

5.2.5. В любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов

5.3. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением номеров, ванных комнат в номерах, туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

6.1. Отель обязан информироватьGuestы 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.

6.2. Отель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Отеле, правил противопожарной безопасности.

6.3. Сотрудники СПиР Отеля вправе произвести замену предоставленного гостю номера в Отеле и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем номера в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни и здоровья Guestы.

6.5. Отель в одностороннем порядке имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания или дальнейшем пребывании в Отеле и выселить Гостя из Отеля с составлением акта по данному инциденту, а также пригласить при необходимости сотрудников компетентных органов в следующих случаях:

6.5.1. В Отеле отсутствуют свободные номера;

6.5.2. Гость находится в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

6.5.3. Нарушение Гостем настоящих Правил и/или Правил пожарной безопасности;

6.5.4. Несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги;

6.5.5. Проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других Guestы агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества Отеля и других лиц;

6.5.6. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля;

6.5.7. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Отеля

6.5.8. Отель обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Отеля;

6.5.10. Гостиница оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих правил проживания, правил пожарной безопасности Гостя, общественного порядка.

6.6. Отель вправе отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из отеля в случаях нарушения настоящих правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других Гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества Комплекса, и/или других лиц.

6.7. Отель обеспечивает полное соответствие качества предлагаемых услуг согласно законодательству Российской Федерации.

6.8. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях согласно законодательству Российской Федерации.

7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ОТЕЛЕ

7.1. В Отеле не допускается:

7.1.1. Находиться в наркотическом, алкогольном опьянении на территории Отеля;

7.1.2. Проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Отелем;

7.1.3. Нарушать режим тишины с 23:00 до 07:00 часов по местному времени;

7.1.4. Нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство РФ о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения;

7.1.5. Использовать в Отеле шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления

7.1.6. Использовать пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.);

7.1.7. Пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и т. п.)

7.1.8. Хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;

7.1.9. Переставлять и переносить предметы и иное имущество Отеля;

7.1.10. Использовать и носить банные махровые халаты в любых зонах Отеля, кроме номера

проживания Гостя.

7.1.11. Самостоятельно производить замену замков (в том числе дверных и сейфовых замков);

7.1.12. Разведение костров, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятия вне территории и помещений, определенных администрацией;

7.1.13. Производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия; хранить любые виды огнестрельного и/или холодного, иных видов оружия;

7.1.14. Находиться на территории Отеля в купальных костюмах, банных халатах, без одежды;

7.1.15. В соответствии требованиям Федерального Закона Российской Федерации от 23 февраля 2013 года «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» на территории Отеля запрещается курение во всех помещениях, в том числе и в номерах. В случае нарушения требований вышеуказанного Федерального закона у Отеля возникает необходимость проведения комплекса дополнительных работ по уборке номера и общественных зон. Администрация Отеля имеет право взыскать с гостя расходы за дополнительную уборка Отеля в размере 10 000 (Десяти тысяч) рублей.

7.1.16. Распивать спиртные напитки в общественных зонах Отеля (лобби, холлы этажей), приобретенные не на территории Отеля.

7.2. Отель вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории в рабочие дни и в дневное время с 10:00 до 13:00 часов и с 14:00 до 18:00 часов по местному времени. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

7.3. Отель разрешает пребывание с домашними животными весом до 7 кг. (п. 8 настоящих Правил)

7.4. На территории Отеля (за исключением зон туалетов и номерного фонда) работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись (в т.ч. со звуком). Данная мера направлена в целях обеспечения безопасности и улучшения качества услуг, в частности для улучшения управления Отелем и обеспечения безопасности всех Гостей, персонала Отеля и любых иных лиц, находящихся на территории Отеля. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

7.5. Родители (лица, их заменяющие) принимают меры по недопущению нахождения в общественных местах без сопровождения:

- несовершеннолетних детей в возрасте до 7 (семи) лет - круглосуточно;
- несовершеннолетних детей в возрасте от 7 (семи) до 14 (четырнадцати) лет - с 21:00

до 06:00 часов;

- несовершеннолетних детей в возрасте от 14 (четырнадцати) лет до достижения совершеннолетия – с 22:00 до 06:00 часов.

7.6. Родители (лица, их заменяющие) принимают меры по недопущению нахождения несовершеннолетних детей в местах, предназначенных для реализации алкогольной продукции, пива и напитков, изготавливаемых на его основе, и в иных местах, определенных с учетом культурных и местных традиций, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних детей, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию.

Запрещается пользоваться лифтом несовершеннолетним детям в возрасте до 7 (семи) лет без сопровождения взрослых.

8. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ

8.1. Отель «DoubleTree by Hilton» Vladikavkaz разрешает:

- проживание людей с домашними животными весом до 7 кг.;
- проживание людей с ограниченными возможностями и обслуживающими их нужды собаками-поводырями (любой весовой категории).

8.2. Отель оставляет за собой право определять возможность проживания данного домашнего животного в номере.

8.3. Отель оставляет за собой право расторгнуть Соглашение с Гостем, проживающим с домашними животными в случае:

- нарушения настоящих Правил проживания;
- агрессивного, шумного поведения домашнего животного.

8.4. Отель запрещает:

- брать с собой домашнее животное в ресторан и другие места общественного пользования Отеля;
- оставлять домашнее животное в номере и на территории Отеля одного без присмотра;
- мыть домашних животных в душевых кабинах и ваннах Отеля, использовать простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Гостинице;
- кормить домашних животных из посуды, принадлежащей Отелю;
- вычесывать домашних животных в номере и на территории Отеля

8.5. При бронировании номера владелец животного обязан известить сотрудника Отеля о породе своего питомца (в том числе возраст и размер), а также выяснить не существует ли на данный момент каких-либо особых условий по его размещению в Отеле (условия могут меняться в зависимости от распоряжения дирекции).

8.6. При поселении в Отель Гость обязан иметь при себе:

- специальный коврик или специальную клетку для домашнего животного;
- специальную посуду для кормления домашнего животного;

8.7. Гость обязан:

- выгуливать собак средних и крупных размеров в наморднике и на поводке, внутреннего двора Отеля;
- сообщить на ресепшн Отеля о желаемом времени до начала уборки номера (не позднее 30 минут);
- присутствовать во время уборки номера, либо обеспечить нахождение животного в специальной клетке;
- своевременно уведомить персонал Отеля о нахождении домашнего животного в номере без присмотра, а также в подобном случае повесить на входную дверь номера табличку «Животное в номере».

8.8. При выезде из Отеля Гость обязан заранее позвонить на ресепшн (тел.114,115) для проверки номера на предмет возможных повреждений.

8.9. Отель не несет ответственность за исчезновение домашнего животного из номера.

8.10. Гость берет на себя всю ответственность по решению проблем питания, домашнего животного.

8.11. В случае пребывания гостей с домашним животным стоимость номера увеличивается на 5000,00 руб. (Пять тысяч рублей, 00 коп.) в сутки ввиду необходимой дополнительной уборки и обработки номера.

8.12. За проживание в Отеле с домашним животным взимается депозит в размере 10 000,00 рублей (Десяти тысяч рублей, 00 коп.). Плата взимается во время заезда.

9. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ КЛУБА LEVEL WELLNESS & SPA

9.1. Гости, проживающие в Отеле, бесплатно могут пользоваться следующими услугами Клуба: фитнес-зал, хамам, финская сауна и зона релакса.

9.2. Часы работы Клуба: с 7:00 до 22:00 часов в будние дни

с 8:00 до 21:00 часа в выходные и праздничные дни

9.3. Гостям следует:

9.3.1. Во время визитов в Клуб регистрироваться на рецепции, предъявив документ, удостоверяющий личность;

9.3.2 На время визита в Клуб получить полотенца/халат в количестве, предусмотренном тарифным планом, при выходе сдать;

9.3.3. При нахождении на территории Клуба соблюдать правила общественного порядка,

технику безопасности;

9.3.4. Посещая Клуб, не оставлять личные вещи и одежду без присмотра. Использовать для их хранения шкафчики в раздевалках;

9.3.5. Самостоятельно нести ответственность за ценные вещи, принесенные в Клуб и оставленные не в сейфовых ячейках;

9.3.6. Для хранения ценностей использовать специальные ячейки;

9.3.7. Тренироваться таким образом, чтобы это не доставляло неудобства и не несло угрозы для персонала и других членов Клуба. Бережно относиться к тренажёрам, оборудованию, спортивному инвентарю и иному имуществу Клуба;

9.3.8. Упражнения с максимальными весами выполнять исключительно с инструктором или партнёром;

9.3.9. Ответственно относиться к своему здоровью. Самостоятельно контролировать состояние своего здоровья (при наличии заболеваний следовать рекомендациям своего лечащего врача), не ставить под угрозу свое здоровье и здоровье окружающих людей. При наличии острых инфекционных и/или кожных заболеваний, а также при обострении хронических заболеваний, следует воздержаться от посещения Клуба;

9.3.10. Уведомить персонал Клуба (в том числе инструктора) об имеющихся хронических заболеваниях и (или) иных особенностях, отклонениях здоровья (в том числе состоянии беременности), в целях недопущения не благоприятных последствий при получении услуг;

9.3.11. После окончания тренировок возвращать спортивный инвентарь в специально отведенные места;

9.3.12. При выходе из Клуба оставлять шкаф открытым, сдать ключ браслет, если он не является персональным.

9.4. Гостям запрещено:

9.4.1. Употреблять и распространять в Клубе алкогольные напитки;

9.4.2. Посещать Клуб при наличии алкогольного опьянения. При подозрении на наличие у Гостя признаков алкогольного опьянения, сотрудники Клуба вправе применить меры к указанным лицам в виде отстранения от тренировок и вывода за пределы Клуба;

9.4.3. Находиться на территории Клуба с оружием;

9.4.4. Выносить имущество Клуба за его пределы;

9.4.5. Передавать право посещения Клуба (в том числе электронный браслет) для пользования другим лицам.

9.5. Детям до 14 лет, запрещается находиться на территории тренажерного зала, за исключением проведения специализированного группового или персонального занятия с тренером.

9.6. Дети старше 14 лет могут заниматься в зале самостоятельно.

9.7. Клуб не несет ответственности за вред, причиненный одним ребенком другому (например, во время игры).

9.8. Уходя из Клуба, Гость должен сдать халат, полотенце, ключ, а также любые другие предметы, арендованные им на время данного посещения. В случае утраты ключа от сейфа, полотенца, арендованного оборудования Гость обязан возместить стоимость утерянного в соответствии с действующим прейскурантом.

9.9. В целях безопасности гостей в Клубе осуществляется видеонаблюдение.

10. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

10.1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:

10.1.1. Разводить костры на всей территории Отеля и территории природоохранной зоны, а также за пределами территории Отеля в неустановленных местах;

10.1.2. Хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества;

10.1.3. Пользоваться электроутюгами, электрочайниками и другими электронагревательными приборами, кроме тех, что были выданы по запросу Гостя персоналом Отеля;

10.1.4. Оставлять без присмотра включенные электронагревательные приборы; телевизоры, радиоприемники и т.п.;

10.1.5. Вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы, электропроводки-временки.

10.2. При обнаружении пожара или признаков горения (задымления, запах гари, повышение температуры и т.п.) необходимо:

10.2.1. Известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте;

10.2.2. Немедленно сообщить об этом по телефонам 114/115, 112, при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию;

10.2.3. В случае невозможности покинуть место возгорания необходимо выйти на балкон или другую открытую площадку, плотно закрыв за собой двери, и ожидать прибытия спасателей.

11. ПОРЯДОК ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА И ПАРКОВКИ АВТОТРАНСПОРТА НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ

11.1. Правила пропускного режима на территории Отеля определены внутренним

распорядком. Въезд и выезд на территорию на автомобиле допускается с учетом пропускного режима.

11.2. При прибытии в Отель и осуществлении регистрации на стойке приёма и размещения, Гость получает Карту Гостя, которая выполняет функцию пропуска для свободного нахождения Гостя на территории Отеля. Сотрудники службы безопасности Отеля вправе проводить проверку наличия Карты Гостя в целях подтверждения Гостем своего статуса.

11.3. В случае, если Гость прибыл в Отель на автомобиле, транспортное средство может быть размещено на территории автомобильной парковки при условии наличия в ней свободных мест. При этом:

11.3.1. Не допускается размещение (парковка) автомобилей у пожарных подъездов к зданиям Отеля, а также у главного входа в здание Отеля;

11.3.2. Категорически запрещается парковка автотранспортных средств на люках пожарной канализации (гидрантах);

11.3.3. При движении автомобиля к месту стоянки скорость движения по территории Отеля не должна превышать 20 км/час.

12. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ.

12.1. В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых услуг Гость вправе потребовать незамедлительного устранения недостатков оказываемых услуг. В случае, если причины снижения качества предоставляемых услуг неустраняемы, Гость вправе обратиться с письменной жалобой на имя руководителя Отеля с требованием возврата денежных средств за услуги, которые были не оказаны или были оказаны не качественно. При этом периодом некачественного оказания услуг признается время с момента возникновения причин некачественного оказания услуг до момента их устранения. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 рабочих дней со дня подачи жалобы.

12.2. Книга отзывов и предложений находится на Стойке приёма и размещения и может быть использована Гостем для отражения своего мнения о качестве предоставляемых услуг.

12.3. За пропажу денежных средств, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей, Отель ответственности не несет.

12.4. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля, а также в случаях причинения

вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

12.5. Помимо ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, Гость обязан компенсировать нанесенный Отелю материальный ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества Отеля в размере, определяемом Отелем с учетом стоимости поврежденного и/или утраченного имущества, а также затрат на его восстановление и/или ремонт, и/или покупку. Кроме того, Гость обязан возместить Отелю все убытки, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества.

12.6. При оказании услуг третьими лицами на территории Отеля, все претензии по поводу качества оказания данных услуг, предъявляются Гостем в адрес третьих лиц.

12.7. Гость несет ответственность за предоставление Отелю ложной или недостоверной информации. Риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Гость.

12.8. Несоблюдение Правил и мер безопасности поведения (в т.ч. нахождение в месте оказания Услуг в алкогольном, наркотическом опьянении, употребление алкогольных, наркотических веществ во время предоставления Услуг дает право Отелю отказать Гостю в предоставлении Услуг, что влечет за собой утрату права требовать предоставление Услуги.

12.9. Гости и приглашенные ими лица несут ответственность за потерю и порчу предоставленного на время оказания Услуг имущества, оборудования, инвентаря и обязаны возместить причиненный ущерб в полном объеме.

12.10. ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств вследствие наступления обстоятельств непреодолимой силы, таких как наводнение, пожар, землетрясение, а также в случае войны или военных действий или запретов компетентных государственных органов.

13. УСЛОВИЯ И ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ.

13.1. ОТЕЛЬ вправе в одностороннем порядке прекратить оказание услуг, осуществить выселение Гостя в случаях нарушения Гостями порядка проживания, установленного настоящими Правилами, в том числе в случаях:

13.1.1. Несвоевременной оплаты услуг;

14.1.2. Причинения материального ущерба Отелю;

15.1.3. Нарушения правил безопасности (пожарной безопасности и т.п.) установленных настоящими Правилами и законодательством РФ;

16.1.4. По основаниям, установленным в ст. 33 ФЗ от 30.03.1999г. № 52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии человека».

16.2. В случае выявления представителями Отеля нарушений, установленных в п. 11.1,

представители Отеля (комиссией с присутствием не менее 2 (двух) свидетелей) совместно с Гостем составляют Акт о фиксации нарушений. В случае отказа Гостя от подписания вышеуказанного Акта, об этом делается отметка в специальной графе Акта о фиксации нарушений. Акт о фиксации нарушений является уведомлением об одностороннем расторжении договора.

16.3. В течение 3 (трех) часов с момента составления Сторонами Акта о фиксации нарушений (п. 11.2) Гость обязан освободить номер и осуществить выезд из Отеля.

16.4. В случае если по истечении указанного в п. 11.4 срока Гость не осуществит выезд из Отеля, то Исполнитель вправе начать процесс принудительного выселения. В данном случае Администрация Отеля вправе привлечь к осуществлению процесса выселения правоохранительные органы, требовать возмещения убытков, причиненных таким отказом. Отказ от добровольного выезда, а также нарушение Гостем Правил проживания и/или законодательства РФ расценивается Сторонами как односторонний отказ Гостя от услуг (п. 1. ст. 782 ГК РФ), в результате чего Исполнитель вправе осуществить удержание денежных средств за оставшийся срок пребывания в качестве компенсации фактически понесенных им расходов.

16.5. Настоящие Правила в доступной форме доводятся Исполнителем до сведения потребителя. Гость подтверждает обязательство соблюдения настоящих Правил проживания и пользования гостиничными услугами путем подписания Договора на предоставление гостиничных услуг, а также регистрационной карты при заселении в Отель.