

Утверждаю

Генеральный директор ООО «Санди-Евпатория»

З.П. Мелтоян



Правила проживания в гостиничном комплексе "Донна-Роза"

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в Отеле «Донна -Роза» (далее - ОТЕЛЬ) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании – гостиничные услуги).
- ОТЕЛЬ предназначен для временного проживания Гостей на срок, согласованный с ОТЕЛЕМ.
- Режим работы ОТЕЛЯ – круглосуточный.
- Настоящие Правила являются публичной офертой ОТЕЛЯ «Донна Роза» в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.
- Настоящие Правила размещены в Службе приема и размещения и на официальном сайте ОТЕЛЯ «Донна Роза» <http://dona-rosa.ru/>

II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

ОТЕЛЬ – ОТЕЛЬ «Донна Роза» расположенный по адресу: 297402, РФ, Республика Крым, г. Евпатория ул. Симферопольская, д.94В

ГОСТЬ – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги ОТЕЛЯ исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

услуги ОТЕЛЯ - это услуги временного проживания Гостей, услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические, транспортные и

другие услуги, оказываемые Отелем, стоимость которых включена в стоимость проживания в Отеле;

дополнительные услуги Отеля - это услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические, транспортные и другие услуги, оказываемые Отелем на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Отеле, перечень которых определяется исполнителем;

департамент приёма и размещения – это служба администраторов, расположенная на первом этаже Отеля и занимающаяся приёмом, регистрацией и расселением Гостей;

бронирование – предварительный заказ мест и/или номеров, услуг и дополнительных услуг в Отеле Гостем (потребителем);

расчетный час – время, установленное Отелем для заезда и выезда Гостей (потребителей);

время заезда – 14 часов 00 минут по местному времени;

время выезда – 12 часов 00 минут по местному времени;

гостиничные сутки – основная единица измерения периода проживания в Отеле, начало гостиничных суток (время заезда) – 14:00, окончание гостиничных суток (время выезда) – 12:00;

публичная оферта – это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение Отеля заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

акцепт – это согласие лица, заинтересованного в приобретении им гостиничных услуг заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

посетитель – лицо, не проживающее в Отеле, но имеющее право пребывать на территории Отеля с 07:00 до 22:00 и пользоваться инфраструктурой Отеля согласно утвержденному Администрацией Отеля перечню, на основании приобретенного абонеента на дневное посещение;

прейскурант – систематизированный перечень услуг по проживанию и дополнительным услугам Отеля с указанием цен, кратких характеристик типов номеров и оказываемых услуг, расположенный на официальном сайте Отеля <http://dona-rosa.ru/>, а также в департаменте приема и размещения Отеля.

III. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

Отель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой,

телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается исполнителем.

Отель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

При заключении договора на оказание услуг Отеля, **Гость или посетитель самостоятельно ознакамливается с настоящими Правилами**, размещенными в Департаменте приема и размещения или на странице официального сайта Отеля <http://dona-rosa.ru/>

При совершении действий по оформлению запроса на бронирование номеров, или непосредственно при оформлении поселения в номер в Департаменте приема и размещения, Гость тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания и предоставления услуг, Правилами пожарной безопасности, Правилами пользования объектами инфраструктуры Отеля, а также согласен с условиями предоставления гостиничных и сопутствующих услуг Отелем, дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п. 4 ст. 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ путем предоставления копии паспорта или иного документа, подтверждающего личность (перечень утвержден п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г №1085), с личной подписью, не возражает против получения информации о привилегиях и ценовых предложениях Отеля.

Телефоны департамента приема и размещения:

Тел.: **+7 (985)890-89-44, +7 978 935-75-87**

Веб-сайт: <http://dona-rosa.ru/>

Прейскурант Отеля содержит информацию о ценах на проживание и дополнительные услуги Отеля, размещен в Департаменте приема и

размещения Отеля «Донна Роза» и на официальном сайте Отеля «Донна - Роза» <http://dona-rosa.ru/>

Отель имеет право устанавливать цены и тарифы, применять систему скидок на все услуги, которые оказываются Гостю / посетителю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

Стоимость проживания, дополнительных услуг устанавливается Отелем самостоятельно. Отель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера, а также сроки и условия их предоставления.

При бронировании и размещении в Отеле Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Департаментом приёма и размещения Отеля.

Бронирование считается подтверждённым после письменного подтверждения от Отдела бронирования Отеля по электронной почте и получения уникального номера брони.

Опозданием считается неприбытие Гостя по истечении 2 (двух) часов после заявленного им при бронировании времени поселения.

Аннулировать бронирование Гость может только путем направления письменного обращения по электронной почте info@dona-rosa.ru

Запрос на гарантированное бронирование в обязательном порядке должен содержать полные имена всех Гостей, которым будут оказаны услуги Отеля по данной заявке.

Изменение имён Гостей возможно не менее чем за 24 часа до планируемого заезда: 1. при бронировании через сайт Отеля – путем направления письменного обращения на электронную почту **info@dona-rosa.ru**, с указанием номера бронирования указанного в подтверждении;

2. при бронировании через компанию-контрагента (туристическую фирму, корпоративного клиента) – путем направления контрагентом официального запроса установленной договором формы на внесение изменений в заявку;

3. при бронировании через системы он-лайн бронирования – путем направления письменного обращения через «личный кабинет» на сайте он-лайн бронирования.

Изменение имён Гостей считается подтвержденным и учтенным в заявке на гарантированное бронирование только после письменного подтверждения его Службой бронирования Отеля по электронной почте или через личный кабинет заказчика на сайте он-лайн бронирования.

При отсутствии или несвоевременности направления запроса на изменение имён Гостей, а также направлении запроса в форме, отличной от вышеуказанных, Отель вправе отказать в оказании услуг Гостям, не

указанным в первоначальном запросе на бронирование, что не освобождает заказчика от оплаты штрафных санкций, предусмотренных настоящими правилами предоставления гарантированного бронирования.

IV. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

Размещение Гостя в Отеле осуществляется **только после оплаты обеспечительного платежа** в размере 100% от стоимости гостиничных услуг или, по желанию Гостя, при внесении 100% оплаты услуг за весь период проживания в Отеле и только при предоставлении работнику Департамента приёма и размещения удостоверяющего личность документа, согласно перечню, утвержденному п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г №1085.

Размещение Гостя по гарантированным заявкам осуществляется при полном совпадении информации, указанной в заявке (изменениях к заявке) с личными данными Гостя. В случае если данные Гостя не совпадают с гарантированной заявкой, размещение Гостя осуществляется по свободному поселению с внесением Гостем обеспечительного платежа за услуги Отеля при поселении.

При негарантированном бронировании, в случае опоздания (незаезда Гостя в течение двух часов с заявленного им при бронировании планируемого времени заезда), негарантированное бронирование аннулируется. При более позднем приезде такого Гостя в Отель, его поселение оформляется как заезд без предварительного бронирования, в соответствии с наличием свободных к продаже и поселению номеров и по цене, установленной на дату заезда.

При поселении Гостя в Отель без предварительного бронирования:

1. в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется до 12:00 этих же календарных суток, поселение Гостя осуществляется на текущие гостиничные сутки (с 14:00 предыдущих календарных суток и до 12:00 текущих календарных суток);

2. в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется после 12:00 этих же календарных суток, поселение Гостя осуществляется со следующих гостиничных суток (с 14:00 текущих календарных суток и до 12:00 следующих календарных суток), при этом:

- при выезде Гостя до 23:59 текущих календарных суток доплата за раннее поселение не взимается;

- при выезде Гостя на следующие или последующие календарные сутки с Гостя взимается доплата за раннее (00:01 – 13:59) поселение в соответствии с правилами предоставления и оплаты услуги «ранний заезд».

Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации». Согласно п. 14 Постановления регистрация гражданина по месту пребывания в Отеле производится по прибытии такого гражданина администрацией Отеля на основании документов, удостоверяющих личность.

На основании п. 28 Приказа ФМС России от 11.09.2012 г. № 288 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета, являются:

- 1) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- 2) свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- 3) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации, при регистрации по месту пребывания.

На основании указанного выше Приказа ФМС России служебные удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15

января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», п. п. 25, 27-30 Приказа Федеральной миграционной службы от 29 августа 2013 г. № 364 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по осуществлению миграционного учета в Российской Федерации».

ПОСЕЛЕНИЕ ДЕТЕЙ

За проживание в Отеле детей, возраст которых, на момент регистрации поселения в Отель, составляет не более 4 (четырёх) лет (при семейном размещении) плата не взимается (по запросу предоставляется детская кровать).

За проживание в Отеле детей в возрасте, на момент регистрации поселения в Отель, от 4 (четырёх) лет до 11 (одиннадцати) лет включительно (при семейном размещении) плата взимается согласно действующего в Отеле Прейскуранта (по запросу предоставляется раскладная кровать).

За проживание в Отеле детей от 12 (двенадцати) лет взимается плата согласно действующего в Отеле Прейскуранта на взрослого.

В Отеле запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях. В случае нарушения данного положения Правил проживания в Отеле, администрация Отеля не несет ответственности за возможные последствия действий проживающих лиц. Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-ти летнего возраста.

В Отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.

В Отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае:

- 1) с письменного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;
- 2) с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

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.

V. ОПЛАТА УСЛУГ ОТЕЛЯ

Оплата услуг в Отеле осуществляется в рублях Российской Федерации.

Оплата услуг в Отеле производится согласно Прейскуранту цен, действующему на дату подтверждения бронирования или дату оказания дополнительных услуг:

- за наличный расчет,
- банковскими картами (VISA / VISA ELECTRON, MASTERCARD / MAESTRO) выпущенными на территории Российской Федерации,
- по безналичному расчету банковским переводом,
- при бронировании и оплате на сайте Отеля с использованием Интернет-эквайринга,

Оплата услуг Отеля по банковской карте может быть произведена:

- держателем карты за услуги Отеля оказанные лично ему;
- лицом, которому право проведения платежных операций по карте было передано держателем карты, при обязательном введении им пин-кода карты. В случае, если в настройках карты отключена опция запроса пин-кода, оплата по карте может быть принята только в присутствии держателя карты.

Плата за размещение в Отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 14:00 часов текущих суток по местному времени. Гостиничными сутками считается размещение с 14:00 часов текущих суток по местному времени по 12:00 часов следующих суток по местному времени. При заезде Гостя в номер после 14:00, оплата за размещение взимается в том же размере, если бы заезд производился в 14:00.

Почасовая оплата проживания в Отеле не предусмотрена.

При заезде с 00:01 до 13:59 часов текущих суток дополнительно взимается плата в размере 50% от стоимости первых суток проживания (с правом посещения завтрака во время его оказания).

По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 или продлить срок проживания в номере. В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, администрация Отеля вправе произвести выселение Гостя без его участия.

ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ

При необходимости продления номера Гость может обратиться в Службу приема и размещения Отеля не позднее 10:00 часов по местному времени. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен.

Продление номера возможно в соответствии с тарифом последних полных суток проживания Гостя (так, например, если Гость проживал в Отеле по тарифу с включенным в проживание завтраком, обедом и ужином, то и продление проживания осуществляется исходя из указанного тарифа. Услуги питания включены в общую стоимость проживания и из тарифа не вычитаются.).

При продлении номера до 23.59 часов – взимается плата в размере 100 % от стоимости последних полных суток проживания (может включать, в зависимости от тарифа проживания, выбранного Гостем, обед и ужин во время их оказания).

ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

В случае неудовлетворения качеством оказываемых услуг, Гость вправе в течение 45 минут с момента заезда, отказаться от предоставляемых услуг. В этом случае:

- при негарантированном бронировании, Отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства в полном объеме;
- при гарантированном бронировании, Отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства за вычетом платы за одни сутки.

В случае если Гость сократил свое пребывание в Отеле, возврат денежных средств производится за оплаченные, но неиспользованные сутки.

При досрочном выезде Гостя, заказавшего услуги Отеля через системы он-лайн бронирования по специальной сниженной цене (условия предоставления которой не позволяет Гостю менять или сокращать сроки проживания), возврат средств за оплаченные, но не оказанные услуги не производится. Основанием для отказа в возврате является договор публичной оферты между Гостем и Агентством он-лайн бронирования.).

По правилам Отеля возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Отеля.

Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по кредитной карте в Отеле, а также пополнением личного счета через платежные терминалы, Гость должен обратиться администратору Департамента приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма и размер внесенной оплаты и сумма, подлежащая возврату. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта.

Возврат денежных средств, при наличии у Гостя чека первоначальной оплаты, производится круглосуточно по факту обращения Гостя.

Возврат денежных средств оплаченных по кредитной карте производится на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно и при предъявлении им удостоверяющего личность документа.

В случае отсутствия чека возврат производится на основании п.5 ст.18 Закона «О защите прав потребителей», при наличии на заявлении Гостя визы руководителя департамента приема и размещения, Генерального директора и в рабочие дни с 09:00 часов до 18:00 часов по местному времени.

Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга, банковским переводом на расчетный счет Гость должен обратиться к администратору Департамента приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 10 - ти рабочих дней на указанные Гостем реквизиты.

Для возврата денежных средств за услуги гостиницы, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

VI. УСЛУГИ ОТЕЛЯ

В Отеле предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- завтрак предоставляется (2й этаж с 07-30 до 08-45, 3й этаж с 09.00 до 10.15)
- обед предоставляется (2й этаж с 12-30 до 13-45, 3й этаж с 14.00 до 15.15) (при выборе Гостем соответствующего тарифа на проживание);
- ужин предоставляется (2й этаж с 18-00 до 19-15, 3й этаж с 19.30 до 20.45) (при выборе Гостем соответствующего тарифа на проживание);
- Wi-Fi на всей территории Отеля;
- ежедневная уборка номеров;
- пользование аптечкой;
- звонок побудка (по запросу);
- вызов скорой медицинской помощи (по запросу);
- смена постельного белья и полотенца через 3 ночи проживания -

- пользование гладильным уголком
- посещение детской игровой комнаты
- услуги парковки.
- Пользование мини библиотекой;
- Пользование шашками, шахматами, дженгой;

В Отеле предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания:

- обед;
- ужин;
- услуги ресторано-банкетного обслуживания;
- копирование, распечатка документов;
- туристические и экскурсионные услуги;
- транспортные услуги

VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ОТЕЛЯ

Гости и посетители вправе:

- Пользоваться всеми оплаченными услугами Отеля.
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.
- Обращаться к сотрудникам Департамента приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Департаменте приема и размещения.

Гости и посетители обязаны:

- Соблюдать правила проживания и предоставления услуг.
- Уважать права другихGuestов и посетителей Отеля.
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля.
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля и регламент их работы.

- Оплачивать оказанные им услуги Отеля в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- Беречь имущество Отеля. В случае утраты или повреждения имущества Гостем или посетителем, возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Отеля. В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание гостиничных и сопутствующих услуг Отеля, ответственность в полном объеме возлагается на Гостя.
- Соблюдать правила пожарной безопасности на территории Отеля и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья.
- Закрывать краны, окна, выключать свет и электроприборы, освободить номер по истечении срока проживания, при выезде сдать ключ от номера администратору Департамента приема и размещения.
- Соблюдать установленный в Отеле «режим тишины» с 23:00 до 07:30.

VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

Отель обязан:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям и посетителям услуги.
- Информировать Гостей и посетителей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Отеля, форме и порядке их оплаты.
- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля.
- Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории).
- Отель, в случае судебной доказанности виновности Отеля, отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостей, внесенных в Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей в соответствии с нормами действующего законодательства (ст. 925 ГК РФ).

Внесенной в Отель считается вещь, вверенная работникам Отеля, либо вещь, помещенная в номере Отеля или ином предназначенном для этого месте.

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

- Гость или посетитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

- В случае обнаружения забытых вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, обязан заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления.

- Отель отвечает за причинение вреда здоровью в случае судебного доказывания наличия причинно-следственной связи нарушения норм безопасности Отеля и вреда здоровью Гостя или посетителя Отеля.

- Отель информируетGuestей и посетителей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Отеля за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.

- Предоставить по первому требованию Гостя или посетителя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Департаменте приема и размещения Отеля.

Отель вправе:

- Сотрудники Отеля вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил.

- В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле и его отсутствии по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и сделав опись имущества Гостя.

- Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.

- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Отель имеет право создать комиссию из представителей Департамента приема и размещения и Департамента защиты Отеля и составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.

- Досрочно расторгнуть с Гостем или посетителем договор на оказание услуг, если последний нарушает условия договора, злоупотребляет алкоголем, принимает наркотические и психотропные вещества, нарушает правила общественного порядка, при этом Гость или посетитель возмещает Отелю понесенные им расходы.

IX. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения генерального директора Отеля в служебных помещениях, кухне ресторана и других помещениях, закрытых для общего доступа. Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с Законом РФ от 27.12.1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации»: журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, лифтах, номерном фонде Отеля, зале ресторана.

- Передавать третьим лицам ключ от номера во избежание хищений.

- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100х100х100 см должны храниться в комнате для багажа, расположенной на первом этаже Отеля, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей).

- Переставлять и передвигать мебель.

- В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗт «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить на территории Отеля, в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Отеля.

Нарушение данного требования влечет за собой административную ответственность, предусмотренную ст. 6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ.

- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.

- Во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, ресторане.

- Выносить из ресторана Отеля посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки.
- Умышленно загрязнять территорию Отеля.
- Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- Пребывание посетителей на территории Отеля после 22:00.
- В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя или Посетителя, администрация имеет право отказать Гостю / посетителю в дальнейшем пребывании в Отеле и на его территории с составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги лицам, при возникновении подозрений, что данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

X. ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ В ОТНОШЕНИИ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ

Заселение с животными (весом до 5-ти килограмм) только по согласованию с администрацией

Плата за размещение в номере с владельцем домашних животных не взимается.

Чтобы обеспечить Ваше комфортабельное пребывание в отеле, а также комфортабельное пребывание Гостей, которые приедут после Вас, ознакомьтесь, пожалуйста, со следующими правилами:

- Владелец должен предъявить ветеринарный паспорт, ветеринарное свидетельство (сертификат) на животное. В случае отсутствия вышеуказанных документов, Отель вправе отказать в поселении.
- Все домашние животные, проживающие в Отеле, должны быть зарегистрированы. В случае если Гость не исполнил обязанность по регистрации животного в Службе приема и размещения, он оплачивает Отелю штраф в размере 1000 руб., после чего регистрирует животное.

- Всю ответственность за действия животного в полном объеме несет его владелец.
- Владелец животного должен держать его на поводке и в наморднике или в клетке.
- Животное должно быть чистым и легкоуправляемым.
- При заселении сотрудник Службы приема и размещения вправе осмотреть животное в целях проверки чистоты животного и соблюдения перечисленных выше условий.
- Владелец не должен оставлять животное без присмотра во время пребывания в Отеле.
- Владелец должен обеспечить отсутствие животного в номере во время проведения уборки.
- Любое нарушение животным режима тишины, такое, например, как громкий лай, должно пресекаться владельцем и быть сведено к минимуму.
- Животным запрещается находиться в ресторанах и барах.
- Питание, миски, подстилки и пр. для животного Отелем не предоставляются;
- Отель оставляет за собой право, в случае агрессивного поведения животного по отношению к сотрудникам или Гостям Отеля, выселить владельца животного.
- Владелец животного несет материальную ответственность за: убытки, причиненные Отелю животным, включая порчу мебели, стен, ковровых покрытий и прочие; ущерб, причиненный животным другим Гостям либо персоналу Отеля. При этом создается комиссия из представителей Департамента приема и размещения и составляется акт и рассчитывается сумма, подлежащая возмещению, в соответствии с Прейскурантом на порчу имущества Отеля.

В случае возникновения вопросов, обращаться Государственный комитет ветеринарии Республики Крым: 295034, Республика Крым, г.Симферополь, ул.Жени Дерюгиной, д.5-А, тел./факс: +7(3652) 690 651.

XI. ЛЬГОТЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ НА РАЗМЕЩЕНИЕ В ОТЕЛЕ

Вне очереди, при наличии свободных номеров в Отеле размещаются:

- Герои России и Советского Союза.
- Полные кавалеры ордена Славы.
- Участники Великой Отечественной Войны.
- Инвалиды первой, второй, третьей групп и лица, сопровождающие их.

- Гости с детьми до 4 (четырёх) лет (включительно).

XII. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В ОТЕЛЕ «Донна Роза»

В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их в дневное время с руководителем Департамента и размещения по телефону +7 985 890 89 44,+7 978 935 -75- 87,с управляющим Отеля лично или по телефону: + 7 978 202 10 37 ,в ночное время - с администраторами.

В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений», расположенной на стойке Департамента приема и размещения на первом этаже Отеля или посредством электронной почты **info@dona-rosa.ru**

С целью улучшения обслуживания и качества оказываемых Отелем услуг, Отель проситGuestей оставлять контактные данные для получения ответа со стороны Отеля (телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты).В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Отеля и Гости Отеля руководствуются действующим законодательством РФ.