

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ООО «ГОСТИНИЦА «СПУТНИК»

Правила предоставления гостиничных услуг ООО «Гостиница «Спутник» разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

Гостиница допущена к предоставлению гостиничных услуг в соответствии **Выпиской из единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии, категория «Одна звезда»**. Реестровый номер № С352024017180 от 16.06.2025 г. Срок действия свидетельства: до 16.06.2028 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между ООО «Гостиница Спутник» (далее – Исполнитель) и Заказчиком (Потребителем).

«Гостиничные услуги» – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем, а также требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц.

«Исполнитель» - Общество с ограниченной ответственностью «Гостиница «Спутник» (ООО «Гостиница «Спутник») зарегистрировано Межрайонной ИФНС №11 по Вологодской области 13.12.2013 г., ОГРН 1133525021277 (Свидетельство серия 35 № 002201590), ИНН 3525313496, КПП 352501001.

«Гостиница» - Имущественный комплекс гостиницы «Спутник», расположенный по адресу: 160009 г. Вологда, ул. Путьская, 14

«Заказчик» – физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в пользу потребителя.

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

«Бронирование» – закрепление за потребителем номера в гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика или Потребителя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя.

«Расчетный час» - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда.

- Расчетным часом начала обслуживания (заезда) является **13 часов** дня по московскому времени.

- Расчетным часом освобождения номеров (выезда) является **12 часов** дня по московскому времени.

Цена номера (места в номере) – посуточная стоимость (тариф) временного проживания и дополнительных услуг, определенных Исполнителем, предоставляемых за единую цену. Единицей расчета являются расчетные сутки.

Расчетные сутки - промежуток времени, продолжительность которых определяется следующим образом: продолжительность первых суток – с 13.00 дня заселения и до 12.00 следующего дня. Все последующие считаются от 13.00 одного дня до 12.00 последующего за ним.

Максимальный срок проживания гостей. Предельный срок проживания в Гостинице граждан Российской Федерации не устанавливается. Предельный срок проживания в Гостинице для иностранных граждан ограничен сроками, установленными законодательством РФ и/или сроками действия визы, миграционной карты.

Информация об исполнителе и предоставляемых исполнителем гостиничных услугах размещена в помещении Гостиницы на стойке отдела бронирования и размещения, в удобном для обзора месте, а также на сайте гостиницы: www.sputnic-hotel.ru Информация о пользовании гостиничными услугами, правилах пожарной безопасности имеется в наличии в каждом номере в папке гостя.

Заявкой на бронирование и/или оплатой счетов, выставленных Гостиницей за гостиничные услуги, и/или оформлением Регистрационной карты гостя, гость подтверждает предоставление Гостиницей всей необходимой и достоверной информации об услугах, ознакомление и согласие с порядком, условиями, сроками и ценами предоставления услуг Гостиницей.

Номерной фонд гостиницы - 118 номеров, включает в себя номера категории: Люкс – 1 номер, I категория (Улучшенный) - 19 номеров, I категория (Стандартный) - 33 номера, III категория - 3 номера, IV категория - 49 номеров, IV категория - 13 номеров.

Режим работы гостиницы – круглосуточный

2. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком, а также в случае совершения Заказчиком действий, направленных на получение услуг (в том числе оплата стоимости гостиничных услуг за весь период проживания, получение гостем документов об оплате услуг, анкеты гостя, и ключей от номера).

Договор, заключаемый Исполнителем с физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

Условия договора, заключаемого с Заказчиком-юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, определяются в индивидуальном порядке, и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

Заказчик (Потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

Гостиница оставляет за собой право приостановить предоставление гостиничных услуг лицам, находящимся, предположительно, в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также лицам, проявляющим неадекватное поведение, и проинформировать об этом правоохранительные органы.

Использование системы видеонаблюдения. С целью обеспечения надлежащего порядка и безопасности в зонах общего пользования Гостиницы (за исключением номеров, душевых, туалетных комнат), а также в кафе Гостиницы осуществляется видеонаблюдение. Результаты видеонаблюдения могут быть предоставлены Гостиницей в государственные правоохранительные и контролирующие органы по их письменному запросу, без уведомления и получения предварительного согласия со стороны Потребителя.

Персональные данные. Гостиница гарантирует, что персональные данные, полученные от Потребителя, обрабатываются в соответствии и в целях соблюдения Федерального Закона № 152-ФЗ «О персональных данных», постановлений Правительства РФ № и др., Закона о миграционном учете, в целях обеспечения сохранности имущества Гостиницы и получения гостиничной услуги, с использованием всех необходимых организационно-технических мер по обеспечению безопасности персональных данных в пределах компетенции Гостиницы, во избежание любых изменений, утраты, незаконного использования и несанкционированного доступа.

3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

Исполнитель осуществляет бронирование гостиничных номеров в любой форме, в том числе:

- путем принятия заявки на бронирование. Заявки на бронирование принимаются дежурным администратором Гостиницы на адрес электронной почты: sputnichotel@gmail.com, по телефонам: 8-921-827-89-06, (8172) 75-79-75;
- бронирование номеров может осуществляться путем заполнения формы на сайте гостиницы, на других, уполномоченных Гостиницей онлайн-сервисах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя. Исполнитель направляет ответ -подтверждение бронирования в течение 24 часов с момента получения заявки;

Вид бронирования. Исполнитель применяет в средстве размещения бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днём запланированного заезда.

Отказ от бронирования. В случае незаезда Потребителя Исполнитель вправе отказаться от исполнения договора. Если Заказчик (Потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, Исполнитель возвращает Заказчику (Потребителю) плату за услуги средства размещения в полном размере. Срок возврата предоплаты – 10 дней со дня предъявления Потребителем (Заказчиком) соответствующего требования.

Несвоевременный отказ от бронирования. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя, с Потребителя (Заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания.

4. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ

Заселение Потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления Потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации (в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время);
- в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, заселение осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.
- идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы.

Заселение Потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства;

- временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

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.

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).

Совершеннолетние лица, не являющиеся родителями (усыновителями, опекунами, попечителями) могут проживать в одном номере с несовершеннолетними в случае наличия у таких совершеннолетних лиц документального подтверждения полномочий от законных представителей несовершеннолетних по сопровождению этих несовершеннолетних.

Регистрация Потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице 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.

Постановка Потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице 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.

Порядок заселения в гостиницу:

- заселение в Гостиницу осуществляется с учетом расчетного часа;
 - вход в номерной фонд Гостиницы осуществляется посредством ключа от номера и по карте гостя, выдаваемой Исполнителем, в которой указываются сроки проживания Потребителя;
 - при наличии свободных номеров, размещение в гостинице может осуществляться до расчетного времени начала обслуживания без взимания дополнительной оплаты, но не ранее 09:00 часов;
 - в случае гарантированного бронирования раннего заезда, при котором номер закрыт с продажи и не доступен к заселению сутки ранее, с Потребителя (Заказчика) взимается дополнительная плата в размере 50% от стоимости проживания за сутки.;
 - при размещении Потребителей с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток;
 - посещение проживающих в гостинице третьими лицами разрешается с обоюдного согласия Администрации гостиницы и проживающего Гостя при наличии паспорта. Пребывание в номере посетителей разрешено с 08:00 до 23.00. Пребывание приглашенных лиц с 23:00 до 08:00 разрешается только при их регистрации в Гостинице в установленном порядке и оплате проживания в соответствии с действующим Прейскурантом.
- Право на внеочередное обслуживание в гостинице имеют:
- участники Великой Отечественной войны;
 - инвалиды первой, второй, третьей группы, и сопровождающие их лица;
 - герои Российской Федерации и Советского союза, полные кавалеры Ордена Славы;
 - другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания;
 - участники СВО (Специальной военной операции).

Порядок выезда из гостиницы:

- выезд из Гостиницы осуществляется с учетом расчетного часа;
- при выезде из гостиницы Потребитель обязан сдать номер и ключ от номера работнику Гостиницы, произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги;
- в случае задержки выезда Потребителя, поздний выезд возможен только при наличии свободных номеров за дополнительную плату. В случае незапланированного продления срока

проживания более чем на сутки, Гостиница вправе предложить Гостю другой номер, а при отсутствии свободных номеров – отказать в размещении;

- потребитель после размещения в гостинице, вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов;

возврат за первые сутки проживания не производится, если Гость воспользовался номером, и заявил об отказе от размещения позднее 30 минут после поселения.

5. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ

Оплата Заказчиком (Потребителем) гостиничных услуг, предоставляемых Гостиницей, осуществляется в российских рублях в соответствии с действующим Прейскурантом, действующими акциями, утвержденными директором. Оплата услуг может быть произведена путем внесения наличных денежных средств в кассу Гостиницы, кредитной картой, или безналичным путем на расчетный счет Гостиницы.

Если в состав услуг включен завтрак, он предоставляется Потребителю со дня, следующего за датой заезда. Заказчик (Потребитель) по желанию может заказать завтрак в день заезда за дополнительную плату.

Дополнительные платные услуги, оказываемые Гостиницей, оплачиваются Заказчиком (Потребителем) в соответствии с действующим Прейскурантом. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг размещается на стойке отдела бронирования и размещения.

Гостиницей установлена посуточная оплата проживания, т.е. плата за проживание рассчитывается за сутки, определяемые расчетным часом (временем заезда и выезда), установленным в настоящих Правилах. Почасовая оплата проживания в Гостинице не предусмотрена. Предоставление услуг по проживанию осуществляется при полной оплате услуг.

За поздний выезд, в случае задержки Потребителя (при наличии свободных номеров), взимается дополнительная плата в следующем размере:

- не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток (50%);
- от 12 до 24 часов после расчетного часа оплата за полные сутки.

Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере. При размещении одного клиента в двухместном номере, оплата за проживание взимается в полном объеме за двухместный номер, отдельные места в двухместных номерах не продаются. Плата за дополнительное место в одно и двухместных номерах взимается согласно утвержденных тарифов.

За проживание детей в возрасте до 7-ми лет в одном номере с родителями (без предоставления отдельного места и без предоставления питания), плата не взимается. В случае предоставления детям отдельного дополнительного места, питания, оплата производится согласно утвержденным тарифам.

В гостинице допускается проживание с домашними животными. При бронировании номера необходимо согласовать возможность проживания в номере с животным. Поселение в гостиницу с домашним животным, производится по предъявлению справки о прививках или ветеринарного паспорта установленного образца. Гость, проживающий с животным, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере, на территории гостиницы. Запрещено оставлять животное в номере без присмотра владельца. В коридорах, холлах и лифтах животное свыше 5 кг. нужно держать в наморднике и на поводке. Размещение птицы, грызунов в номере допускается только в клетке. Руководство Гостиницы может расторгнуть соглашение о предоставлении услуг по размещению домашних

животных в одностороннем порядке в случае, если поведение питомца доставляет неудобства другим гостям. Стоимость проживания домашнего животного – 1000,00 рублей.

Без дополнительной оплаты Гостю предоставляются услуги:

- вызов скорой медицинской помощи, такси, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой (находится у администратора);
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю;
- побудка к определенному часу;
- предоставление тонометра по запросу;
- предоставление информации о городском транспорте, достопримечательностях города, магазинах, ресторанах;
- пользование гладильной доской;
- пользование Wi-Fi на всей территории Гостиницы;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов по запросу;
- пользование сейфовой ячейкой на стойке отдела размещения и бронирования;
- предоставление детской кроватки по запросу для детей до 3-х лет;
- размещение ребенка до 7 лет (без предоставления дополнительного места).

Перечень платных услуг, предоставляемых гостям в гостинице:

- услуги организации общественного питания (кафе- бар);
- продажа сувенирной продукции;
- услуги камеры хранения, если вещи оставлены более чем на сутки.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

В Гостинице запрещается:

• курить на всей территории Гостиницы (в частности – в номерах, коридорах, лифте, лестничных клетках, балконах, туалетах, кафе), в том числе электронные сигареты. В случае установления сотрудниками Гостиницы фактов курения, в том числе электронных сигарет, Потребителем в номере или иных помещениях Гостиницы, Потребитель обязан оплатить дополнительную уборку номера или иных помещений Гостиницы согласно прейскуранту на дополнительную уборку, утвержденному администрацией Гостиницы;

• оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг) в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;

• приносить в номер и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные, токсичные и взрывоопасные вещества;

• пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;

• Потребитель, имеющий по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, имеет право проносить оружие только при исполнении им служебных обязанностей, при этом он обязан по требованию администрации Гостиницы предоставить подтверждающие такое право документы;

• совершать действия, нарушающие тишину и покой других граждан, проживающих в отеле, в ночное время с 23 часов до 8 часов;

• находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;

• переставлять и передвигать мебель, делать изменения в линии электропроводки, производить любые другие изменения в номере без согласования с администрацией гостиницы;

• отключать элементы противопожарной системы Гостиницы (дымоуловители), включать пожарную сигнализацию при отсутствии угрозы пожара. В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

Обязанности Гостей: • соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания, порядок оплаты предоставленных услуг;

- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- ознакомиться с планом эвакуации, размещенным в коридоре и в номере на случай возникновения чрезвычайной ситуации;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы;
- допускать в занимаемое жилое помещение работников эксплуатационных организаций и представителей администрации Гостиницы для осмотра технического и санитарного состояния жилого помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Гостиницы либо самоизолироваться по требованию администрации гостиницы (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.);
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть входную дверь в номер;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию, объектам благоустройства и зеленым насаждениям Гостиницы;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы произошедшего по вине Гостя или по вине его посетителей в соответствии с действующим законодательством РФ. Размер ущерба определяется по ценам согласно прейскуранту, утверждённому администрацией Гостиницы;
- не беспокоить других Гостей, проживающих в Гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице;
- пользоваться телевизорами, радиоприёмниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим отдыхающим, уважать права других Гостей на отдых;
- при выезде из Гостиницы произвести полный расчёт за проживание и предоставленные ему платные услуги, оповестить администратора отдела приёма и размещения о своем выезде и сдать ключ от номера.

Обязанности Гостиницы. Гостиница обязана:

- обеспечить размещение следующей информации в общедоступном публичном месте и представлять по первому требованию Гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант на предоставляемые услуги; сведения о работе размещенных в гостинице точек питания;
- 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;
- предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений» которая находится в Отделе приема и размещения Гостиницы;
- обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы;
- в случае обнаружения забытых вещей составить акт, принять все меры по возврату их владельцу. Затраты, связанные с возвратом забытых вещей, несет гость. 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 Гражданским кодексом РФ;
- обеспечить сохранность личных вещей Гостя, внесенных в Гостиницу, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей. Внесенной в гостиницу считается вещь, помещенная в гостиничный номер, или ином, предназначенном для этого месте.

Исполнитель не несет ответственность за сохранность документов, денег, валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных в номере Гостиницы. Гостиница несет ответственность за утрату перечисленных ценностей при условии, что они были приняты Гостиницей на хранение.

Осуществлять без просьбы Гостя:

- ежедневную уборку номеров, мест общего пользования (с 10:00 до 17:00)
- смену постельного белья в номерах категории «Люкс»- один раз в 3 дня, смену полотенец - 1 раз в день;
- смену постельного белья в номерах категории Стандарт I категории, III, IV, V категории - один раз в 5 дней, смену полотенец - 1 раз в 3 дня;

Права Гостиницы. 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;
- отказать Гостю в предоставлении услуг проживания, а также досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке 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. При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги в соответствии с прейскурантом;
- отказать Гостю в поселении в случае, если гость находится в алкогольном или наркотическом опьянении. В случае истечения срока проживания Потребителя в Гостинице при отсутствии Потребителя по месту проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок);
- создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Потребителя более 2 часов без оплаты, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация гостиницы помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в службе приема и размещения, остальные вещи помещаются в камеру забытых и найденных вещей Гостиницы.

Гости, проживающие в гостинице вправе:

- при обнаружении недостатков в оказанной услуге, потребовать безвозмездного устранения недостатков.

7. ПРЕТЕНЗИИ И СПОРЫ

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. 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. 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.

В части вопросов, не урегулированных данными Правилами, надлежит руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации, локальными актами ООО «Гостиница «Спутник».