

**Товарищество на вере
«ООО «Паркивест» и Компания»****Динчелек
«ЖЧЖ «Паркивест» һәм Компания»**

Юридический адрес:
422840, Республика Татарстан, Спасский район, г. Болгар, ул.
Прибрежная, д.1, пом. 1103.

Юридик адрес:
422840, Татарстан Республикасы, Спасск районы, Болгар
ш, Прибрежная ур., 1103 б

ИНН 1655478015

ОГРН 1221600040200



ТВЕРЖДЕНО
Приказом № ИИ-28-2/6-24
от 28.02.2024 г.

**Правила предоставления гостиничных услуг и порядок проживания
в Отеле «Kol Gali Resort & SPA» («Кол Гали Resort & SPA»)****I. Общие положения**

- 1.1 Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг и порядок проживания в Отеле «Kol Gali Resort & SPA» («Кол Гали Resort & SPA») (именуемые далее – «Правила») регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между Исполнителем (лицом, оказывающим услуги) и Гостем или Заказчиком – физическим лицом (потребителем).
- 1.2 Определения:
 - 1.2.1. **Отель** – средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги, именуемое Отель «Kol Gali Resort & SPA» и расположенное по адресу: Республика Татарстан, г. Болгар, ул. Прибрежная, 1, с категорией «Пять звезд».
 - 1.2.2. **Гостиничные услуги** – комплекс услуг по предоставлению средств размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, настоящими Правилами и договором о предоставлении гостиничных услуг.
 - 1.2.3. **Дополнительные услуги** – иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере), перечень которых определяется Исполнителем.
 - 1.2.4. **Услуги, Услуги Отеля** – Гостиничные услуги и/или Дополнительные услуги.
 - 1.2.5. **Исполнитель** – Товарищество на вере «ООО «Паркивест» и Компания»
 - 1.2.6. **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.

- 1.2.7. **Заказчик** – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее Гостиничные услуги для себя или в пользу иного Гостя.
- 1.2.8. **Посетитель** - физическое лицо, находящееся на территории Отеля, пользующееся Услугами Отеля, исключая услуги по проживанию.
- 1.2.9. **Бронирование** – закрепление за Гостем номера (места в номере) в Отеле на условиях, определенных заявкой Заказчика или Гостя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя.
- 1.2.10. **Гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до Расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере) в размере стоимости одних суток проживания Гостя в данной категории номера за каждый забронированный номер. При опоздании более чем на сутки Договор прекращается.
- 1.2.11. **Негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до 14:00 дня заезда (п. 2.10 Правил), после чего Договор прекращается.
- 1.3. Режим работы Отеля – круглосуточный.
- 1.4. По тексту Правил указывается и применяется московское время.

II. Информация об Услугах, порядок заселения и проживания в Отеле и порядок оплаты Услуг

- 2.1 Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании договора о предоставлении гостиничных услуг (далее – «Договор»), заключаемого в письменной форме.
- 2.2 Договор, заключаемый с Гостем или с Заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.
- 2.3 Договор считается заключенным в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком (Гостем) Исполнителю, а также в случае совершения Заказчиком (Гостем) действий, направленных на получение Услуг (в том числе уплата Заказчиком (потребителем соответствующей суммы Исполнителю).
- 2.4 При оформлении проживания в Отеле Гость ставит свою подпись на регистрационной карте гостя, а сотрудник службы приема и размещения выдаёт Гостю регистрационную карту, подтверждающую заключение Договора.

2.5 Заселение в Отель осуществляется при предъявлении гостем 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 гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и 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.

2.6. Заселение в Отель 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.

2.7. Заселение в Отель 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).

2.8. При заселении в Отель каждый Гость должен пройти регистрацию на стойке приема и размещения.

2.9. Размещение с животным разрешается при наличии ветеринарного паспорта, который содержит данные о самом животном и о его владельце, а также сведения о проведении необходимых вакцинаций и о сделанных прививках, при этом дата прививки от бешенства должна быть не менее 30 дней и не более 12 месяцев до даты заезда.

2.10. Заезд в Отель Гостей осуществляется **после 14.00**; выезд Гостей осуществляется **до 12.00 (Расчетный час)**.

2.11. Оплата за проживание в случае раннего заезда Гостя в Отель или позднего выезда Гостя:

- **Ранний заезд** – заселение Гостя в Отель до 14:00.
- В случае раннего заезда в Отель плата за проживание взимается в следующем порядке:
- Ранний заезд допускается только при условии обязательного уведомления Исполнителя и наличия свободных номеров.
- «Ранний заезд» тарифицируется: при раннем заезде и последующем проживании плата за проживание взимается в размере 50% от стоимости суток проживания в номере по действующему на время заезда тарифу, в случае если время заезда гостя до 11:00 – завтрак предоставляется. В случае если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата взимается в размере стоимости суток проживания;
- **Поздний выезд** - задержка выезда Гостя из номера (места в номере) после 12:00.
- Поздний выезд допускается только при условии обязательного уведомления Исполнителя до 12:00 и наличия свободных номеров на момент такого уведомления.
- В случае задержки выезда Гостя (Позднего выезда) плата за проживание взимается в следующем порядке:
 - с 12.00 до 21.00 после Расчетного часа – производится оплата за половину суток проживания в данной категории номера;
 - начиная с 21.00 после Расчетного часа – производится оплата за полные сутки проживания в данной категории номера.
- Ранний заезд и/или поздний выезд возможны только при наличии свободных номеров и за дополнительную плату. Ранний заезд и поздний выезд оплачиваются Заказчиком не позднее дня, в котором осуществляются или Ранний заезд или Поздний выезд Гостя.
- Плата за проживание взимается за полные сутки проживания вне зависимости от фактического времени заезда Гостя после 14:00.
- В Отеле установлена посуточная оплата проживания.
- Общее количество гостей в номере не может превышать максимального:
- 3 взрослых без детей (возможно при бронировании по телефону или электронной почте);

- 2 взрослых и не более 3 детей до 15 лет включительно (1 ребенок возрастом до 3-х лет);
- Стоимость размещения третьего взрослого в номере – 4 000,00 рублей;
- Дети до 7 лет включительно проживают бесплатно (без предоставления дополнительной кровати) Завтрак включен; стоимость предоставления дополнительной кровати для детей до 7 лет составляет 500,00 руб. в сутки.
- Дети от 8 лет до 11 лет включительно, стоимость проживания составляет 1 200,00 руб. в сутки. Завтрак включен.
- Дети от 12 лет до 15 лет включительно, стоимость проживания составляет 2 000,00 руб. в сутки. Завтрак включен.

2.11 По решению администрации Отеля при наличии свободных номеров Гостю по его желанию может предоставляться номер, отличный от забронированного.

2.12 Бронирование считается гарантированным при условии предоплаты стоимости:

- как минимум одной ночи проживания при бронировании не позднее суток до даты заезда;
- 100% от стоимости проживания при бронировании номеров по тарифам специальных предложений (согласно условиям, указанным при бронировании номера).

2.15. Варианты оплаты:

- оплата наличными или банковской картой;
- предавторизация банковской карты - резервирование суммы списания в пользу оплаты услуг Отеля со счёта банковской карты;
- по счёту банковским переводом.

Оплату необходимо произвести не менее чем за сутки до даты заезда для бронирований по открытым тарифам. При заезде в Отель гость должен внести обеспечительный платеж в качестве депозита в размере, указанном при бронировании. При отсутствии оплаты Отель оставляет за собой право аннулировать бронирование в одностороннем порядке, направляя на указанную при бронировании электронную почту уведомление об аннуляции.

2.14 Бронирование, созданное на период особых мероприятий, должно быть предоплачено 100% стоимости проживания. Оплату необходимо произвести в течение 1 рабочего дня с момента получения подтверждения о бронировании. Отмена или коррекция бронирования возможна по согласованию с Отделом бронирования, с учетом условий отмены/коррекции бронирования по данному тарифу.

2.15 Оплата Услуг производится в рублях РФ по прейскуранту, утвержденному Исполнителем. К оплате принимаются банковские карты.

- 2.16 Посещение проживающих в Отеле Гостей третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Отеля и проживающего Гостя. Пребывание в номере Посетителей разрешено с 07.00 до 22.00. В случае, когда Посетитель остается в номере после 22.00, Исполнитель оставляет за собой право оформить счет Посетителю либо проживающему в номере Гостю на оплату дополнительного места. Обязательна регистрация на стойке приема и размещения согласно п. 2.8, в случае отказа Посетителя от регистрации или при отсутствии у Посетителя документа, удостоверяющего личность, на основании которого он мог бы быть зарегистрирован в качестве Гостя, Исполнитель вправе запретить ему пребывание на территории Отеля – в этом случае Посетитель обязан покинуть Отель.
- 2.17 Подписывая регистрационную карту, Гость соглашается с настоящими Правилами, Правилами посещения детского клуба, правилами пользования электроприборами.
- 2.18 Гость несет ответственность за действия и/или ущерб, причиненные его Посетителем, а также иными третьими лицами, допущенными Гостем в его номер.

III. Права и обязанности проживающих Гостей

3.1. Каждый Гость Отеля обязан:

- Соблюдать настоящие Правила, установленный Отелем порядок оплаты Гостиничных и Дополнительных услуг; соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу, территории и оборудованию Отеля.
- Перед выездом из Отеля Гость должен передать номер администрации Отеля в соответствии с полученной при заселении комплектацией.
- Не беспокоить других Гостей, проживающих в Отеле, соблюдать тишину и порядок в номере и на территории Отеля, соблюдать нормы общественного порядка в Отеле;
- Не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля;
- При выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое соблюдать режим изоляции и уведомить медицинское учреждение;
- Строго соблюдать правила пожарной безопасности, электробезопасности, не допуская возникновения очагов возгорания, пожара;
- Не пользоваться в номере неисправными электрическими приборами (кофейниками, утюгами, кипятильниками). В случае обнаружения неисправности немедленно проинформировать администрацию.

- Уходя из номера, выключать телевизор, кондиционер, лампы освещения.
- Недопустимо накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала.
- Недопустимо приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы.
- Своевременно и в полном объеме оплачивать городские, междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные Отелем Дополнительные услуги. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- Соблюдать правила посещения фитнес-центра, бассейнов, СПА-центра и пляжного клуба, ресторанных комплексов, залов для конференций, комнат для переговоров, игровой комнаты, детского клуба, спортивных площадок, детской площадки, правила пользования прокатным инвентарем;
- При уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, балконную дверь, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- При выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить стойку ресепшн отдела приема и размещения о своем выезде, сдать ключ в данную службу. Гость должен передать номер администрации Отеля в соответствии с полученной при заселении комплектацией.
- Держать закрытыми окна и двери номера при работающем кондиционере;
- Нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер Посетителей, количество Посетителей не должно быть более 4 человек на каждый проживающий номер. При проведении торжественных мероприятий количество приглашенных Гостей отдельно согласовывается с администрацией Отеля.
- Категорически запрещено пользоваться в здании Отеля:
 - открытым огнём и курительными принадлежностями, в том числе электронными испарителями;
 - пользоваться газовым оборудованием;
 - использовать не по назначению средства пожаротушения;
 - без необходимости открывать пожарные щиты.

3.2 В Отеле запрещается:

- Оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по Договору о предоставлении гостиничных услуг), а также передавать таким лицам ключ от номера;

- Оставлять детей в номере без присмотра взрослых;
- Хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, тяжелые металлы;
- Проносить на территорию Отеля любые виды оружия;
- Хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- Пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере, а также устанавливать другую бытовую технику без согласования с администрацией;
- Вносить самостоятельно изменение в техническое оснащение номера без согласования с администрацией Отеля;
- Нарушать покой проживающихGuestов после 22.00;
- Без необходимости вскрывать сумку и металлизированную герметичную упаковку самоспасателя. Вскрытие сумки и металлизированной герметичной упаковки самоспасателя, должно проводиться непосредственно перед применением самоспасателя (в случае аварии, пожара и других чрезвычайных ситуациях, которые могут вызвать недостаток кислорода, и/или в случае загрязнения атмосферы вредными веществами). В случае нарушения данного правила администрация Отеля оставляет за собой право включить в счет гостя стоимость вышеуказанного средства индивидуальной защиты;
- Находиться в состоянии алкогольного или иного опьянения, распивать напитки в местах общего пользования, не предназначенных для этого (детские площадки, игровые детские зоны, зона уличного бассейна, территория фитнес-центра и СПА и т.д.);
- Готовить еду на балконах, включая пользование мангалами и другими нагревающими приборами;
- Выбрасывать мусор с балконов, а также оставлять мешки с мусором в коридорах и помещениях общего пользования;
- Хранить личные велосипеды в помещениях номеров, включая холлы.
- Устанавливать и хранить предметы и конструкции личного пользования в зоне зеленых насаждений и на территории общего пользования;
- Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- Проводить аудио-, фото-, кино-, видеосъемку без согласования с администрацией Отеля, а также в нарушение действующего законодательства;

- Курить табак либо продукцию, содержащую табак, в зданиях и сооружениях, предназначенных для оказания услуг Отеля, за исключением специально отведенных мест. В случае нарушения Гостем данного правила Исполнителем взимается плата в размере, установленном для генеральной уборки номера.
- Парковать транспортные средства за пределами специально отведенных для этой цели мест общественной территории, в проездах между строениями на территории Отеля, разворотных площадках пожарных машин и в тупиках;
- Использовать на прилегающей территории малолитражные транспортные средства, в том числе мотоциклы, мопеды, квадроциклы, багги и т.д., являющиеся источником шума и мешающие отдыху Гостей Отеля;
- Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории и в помещениях Отеля (за исключением номеров, туалетных кабин, комнат для переодевания) систем аудио, фото и видеонаблюдения. Гость своей регистрацией в качестве Гостя подтверждает осведомленность и свое согласие на видеонаблюдение на территории Отеля.

3.3 На территории бассейнов Отеля не разрешается:

- переносить оборудование бассейнов, в том числе лежаки и зонты для приема солнечных ванн, на газоны и парковые зоны, а также в номера;
- портить зеленые насаждения (за первоначальное выявленное нарушение: предупреждение, последующее нарушение: возмещение причиненного материального ущерба).

3.4 Общие условия размещения гостей с животными:

- В Отеле совместно с Гостем могут проживать комнатные животные: собаки декоративных пород весом до 5 кг (далее — Собаки декоративных пород), а также служебные собаки и собаки-проводники (далее по тексту при совместном упоминании — животное, питомец). Собаки декоративных пород могут проживать в номере Отеля совместно с Гостем только с согласия администрации Отеля.
- При поселении в Отель с животным Гость обязан ознакомиться с Правилами проживания гостей с животными и поставить подпись, подтверждающую согласие соблюдать данные правила.
- Размещение с животным разрешается при наличии ветеринарного паспорта, который содержит данные о самом животном и о его владельце, а также сведения о проведении необходимых вакцинаций и о сделанных прививках, при этом дата прививки от бешенства должна быть не менее 30 дней и не более 12 месяцев до даты заезда.

- Владелец животного должен в обязательном порядке заблаговременно (перед бронированием или заселением) известить администрацию Отеля о своем намерении проживать в Отеле с питомцем. При этом Гость обязан сообщить сведения о своем питомце (породу, возраст, размер, вес и иные особые характеристики) и выяснить не существует ли на данный момент каких-либо особых условий по его размещению в Отеле.

- Для размещения животного в номере с Гостем установлен Специальный тариф: стоимость номера увеличивается на 2 000 руб./ 1 сутки. Общие условия размещения гостей с животными.

- Для размещенияGuestей с животными предоставляются все категории номеров.

- Разрешено размещение гостя с максимальным количеством домашних животных в количестве 2 особей.

3.5. Обязательства владельца животного перед Отелем:

- Гость обязан иметь при себе специальный контейнер (клетку) для животного и специальный коврик для его сна.

- Для кормления животного Гость обязан привезти с собой специальную посуду.

- Для опрвления естественных надобностей животного, не требующих его выгула, Гость обязан привести с собой специальный лоток или иные специальные подстилки.

- Гость обязан выгуливать собак только в наморднике, ошейнике и на поводке.

- Для проведения ежедневной уборки и/или мелкого ремонта в номере Гость обязан обеспечить отсутствие животного на время оказания услуг или выполнения работ и вывесить на входную дверь, соответствующую информационный знак. В случае отсутствия таблички указанные услуги и работы осуществляться не будут.

- Оставляя, животное в номере без присмотра, Гость обязан поместить его в специальный контейнер (клетку), о чем уведомить персонал Отеля.

3.6. Ограничения, накладываемые Отелями на Гостя, проживающего с животным:

- Запрещается выгуливать животное на прилегающей к зданию Отеля территории.

- Запрещается кормить и поить животное из посуды, принадлежащей Отелю.

IV. Права и обязанности Исполнителя

4.1. Исполнитель обязан обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию Guestей: Правила предоставления гостиничных услуг в отеле «Kol Gali Resort & SPA» («Кол Гали Резорт и СПА»), прейскурант стоимости номеров; сведения о работе размещенных в Отеле точек питания, связи, бытового обслуживания.

- 4.2 Исполнитель обязан информировать Гостей при оформлении их проживания о предоставляемых Гостиничных и Дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим Дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.
- 4.3 Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Отеле и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных или неотложных ремонтных, санитарно - эпидемиологических работ и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни и здоровью, окружающей среде и/или имуществу и/или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию имущества.
- 4.4 Исполнитель имеет право отказать Гостю в предоставлении Услуг и выселить Гостя из Отеля в случаях несоблюдения настоящих Правил, несвоевременной или неполной оплаты за Услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других Гостей агрессии, неуважительного оскорбительного поведения, или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. По истечении оплаченного срока проживания по заключенному Договору вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащем освобождению, помещаются Отелем на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на Гостя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Отеля в присутствии сотрудников службы внутренней безопасности Отеля. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Исполнитель располагает информацией о месте его нахождения или иных контактных данных.
- 4.5 В случае грубого нарушения настоящих Правил, правил поведения или требований безопасности со стороны Гостя, включая, но не ограничиваясь: попытка провести в номер постороннее лицо (лиц), не являющееся зарегистрированным Гостем Отеля; попытка пронести на территорию Отеля ядовитые вещества, оружие, иные запрещенные и/или ограниченные в обороте вещи, отказ Гостя от предоставления персоналу Отеля доступа в номер в случаях поступления жалоб на неприятных запах из номера, возгораний, затоплений, иных неисправностей в номере, иных жалоб гостей, а также в случае необходимости предоставления доступа в номер сотрудникам Отеля для устранения ситуации, угрожающей жизни/здоровью/имуществу Гостей, Отеля, третьих лиц, Исполнитель имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.
- 4.6 В случае выявления у Гостей инфекционного заболевания, а также ситуаций, требующих расширенных индивидуальных лечебных и санитарно-противоэпидемических мероприятий, представляющих угрозу здоровью Гостям, лицам, пребывающим на территории Отеля и сотрудникам Отеля, Отель имеет право рекомендовать прохождение обследования в ближайшей больнице или добровольную госпитализацию (в зависимости от состояния Гостя). В случае если после предоставления информации Гость выразит отказ от прохождения обследования

или госпитализации Отель вправе отказать Гостю в предоставлении Услуг и выселить Гостя из Отеля.

- 4.7 Нарушение Гостем настоящих Правил и/или законодательства РФ расценивается Сторонами как односторонний отказ Гостя от Услуг, в связи с чем Исполнитель вправе осуществить удержание денежных средств в размере суток пребывания в качестве компенсации фактически понесенных им расходов.

V. Порядок урегулирования претензий. Ответственность.

- 5.1 В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых Услуг Гость вправе потребовать устранения недостатков оказываемых Услуг. В случае если в момент пребывания Гостя в Отеле Гость по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до Исполнителя, Гость вправе изложить свои претензии по качеству Услуг в письменной форме (с приложением соответствующих доказательств) и направить их заказным письмом по адресу: Республика Татарстан, Спасский район, г. Болгар, ул. Прибрежная, д.1. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензии.
- 5.2 Книга отзывов и предложений находится у администратора на стойке с информацией для потребителей и может быть использована Гостем при желании. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня подачи жалобы.
- 5.3 Исполнитель несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостя, внесенных в Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в Отель считается вещь, вверенная работникам Отеля, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте. Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Постояльца только при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо были помещены постояльцем в предоставленный ему Исполнителем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Отеля. Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома постояльца был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.
- 5.4 Постоялец, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.
- 5.5 Исполнитель 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.
- 5.6 Гость обязан компенсировать нанесенный Исполнителю материальный ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества Отеля в размере, определяемом Исполнителем с учетом стоимости поврежденного и/или утраченного имущества, а также затрат на его восстановление и/или ремонт и/или покупку в соответствии с действующим Прейскурантом цен на порчу

- гостиничного имущества. Кроме того, Гость обязан возместить Исполнителю все убытки, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества Отеля.
- 5.7 При оказании третьими лицами услуг на территории Отеля все претензии по поводу качества оказания данных услуг предъявляются Гостем в адрес третьих лиц.
- 5.8 ОТЕЛЬ не несет ответственности перед Гостем за убытки, ущерб, затраты, расходы и другие возможные поводы для компенсации, возникающие в результате предоставленной Гостем неполной, неверной, неточной, неразборчивой, непоследовательной, неправильно оформленной информации, позднего прибытия или неприбытия, а также по любой другой вине Гостя, в результате несоблюдения Гостем настоящих Правил и требований действующего законодательства РФ.
- 5.9 Исполнитель не несет ответственности за вред, причиненный Исполнителем при оказании Услуг (в том числе не отвечает за жизнь и здоровье Гостей и иных лиц) в связи с невыполнением Гостем и иными лицами обязанности информировать Исполнителя о состоянии здоровья, а также при сообщении недостоверных сведений о состоянии здоровья.
- 5.10 Гость несет ответственность за предоставление Исполнителю ложной и/или недостоверной информации.
- 5.11 В случае нарушения Гостем/Заказчиком/Посетителем настоящих Правил, требований действующего законодательства Исполнитель вправе отказать Гостю/Заказчику/Посетителю в предоставлении Услуг, прекратить оказание Услуг и попросить покинуть территорию отеля.
- 5.12 Гости и приглашенные ими лица несут ответственность за потерю и порчу предоставленного на время оказания Услуг имущества, оборудования, снаряжения и/или инвентаря и обязаны возместить причиненный ущерб.
- 5.13 Исполнитель не несет ответственности перед Гостем и иными лицами за косвенные убытки (в том числе потерю дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности).

VI. Порядок пропускного режима и парковки личных автомобилей на территории Отеля

- 6.1 Правила пропускного режима на территорию Отеля установлены Исполнителем. Въезд и выезд на территорию Отеля на автомобиле допускается с учетом пропускного режима.
- 6.2 В случае если Гость прибыл в ОТЕЛЬ на личном автомобиле, транспортное средство может быть размещено на территории автомобильной парковки при условии наличия в ней свободных мест.
- 6.3 Исполнитель не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя, находящегося на территории автомобильной парковки, а также имущества, находящегося в салоне и/или багажнике транспортного средства. В случае повреждения транспортного средства Гостя на территории Отеля (дорожно-транспортное происшествие и т.п.) Исполнитель может предоставить Гостю материалы видеозаписи с камер внутреннего наблюдения за соответствующий период времени при условии их наличия в видеоархиве Исполнителя.
- Не допускается размещение (парковка) автомобилей у пожарных подъездов к зданиям Отеля, а также у главного входа в здание Отеля.

- 6.4 Категорически запрещается парковка автотранспортных средств на люках пожарной канализации (гидрантах).
- 6.5 ПередвижениеGuestей по территории Отеля на личном автотранспорте запрещено (за исключением времени следования автомобиля до места стоянки). При движении автомобиля к месту стоянки скорость движения по территории Отеля не должна превышать 20 км/час.

VII. Заключительные положения

- 7.1. Настоящие Правила вступают в силу и применяются с «18» декабря 2022 г. включительно.
- 7.2. В случае изменения действующего законодательства Российской Федерации и/или Республики Татарстан, настоящие Правила применяются в части, не противоречащей действующему законодательству.
- 7.3. Договором о предоставлении гостиничных услуг, заключаемым Исполнителем с Заказчиком (юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем) могут быть предусмотрены иные условия оплаты Услуг (в том числе порядок и размер платы за ранний заезд Гостя, поздний выезд Гостя, порядок бронирования и/или отмены бронирования, порядок возмещения убытков и т.д.), отличные от изложенных в настоящих Правилах.