**Приложение 1**

**ПРАВИЛА**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ООО «МАГИСТРАЛЬ +»**

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг регулируют отношения в области проживания, порядка размещения и предоставления дополнительных Услуг Гостям в Гостинице.

Настоящие Правила являются Приложением № 1 и неотъемлемой частью договора-оферты на оказание гостиничных услуг.

Требования настоящих Правил обязательны к соблюдению Гостем (Гостями), третьими лицами, заключающими договоры на оказание услуг, с целью поселения конечных Потребителей, сотрудниками Гостиницы, а также другими лицами, посещающими территорию Гостиницы.

Гостиница предназначена для временного проживания Гостей на период, согласованный с Администрацией.

Минимальный срок пребывания в Гостинице - одни сутки. Максимальный срок пребывания не регламентируется.

Режим работы Гостиницы – круглогодично. Услуги на стойке регистрации оказываются ежедневно, круглосуточно.

РЕГИСТРАЦИЯ ГОСТЕЙ

Размещение Гостей Гостиницы производится по предварительному бронированию. Размещение без предварительного бронирования производится только при наличии свободных номеров.

Заселение в Гостиницу производится только после внесения Гостем оплаты за весь предполагаемый срок проживания.

Размещение в Гостинице осуществляется в соответствии с единым расчетным часом:

* время заезда – с 14:00 часов местного времени;
* время отъезда – до 12:00 часов местного времени.

Гостям, прибывшим после начала времени заезда (14:00 по местному времени), компенсация не выплачивается, срок проживания не продлевается, питание не компенсируется.

Гость, регистрируясь в Гостинице, обязуется принять Согласие на обработку персональных данных (далее – Согласие) с целью исполнения условий Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ
«О персональных данных».

При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

Постановка иностранного гражданина и лица 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.

ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПИТАНИЯ

У слуги питания подлежат оплате согласно действующему Тарифу.

Завтрак по системе «шведский стол» с 08 часов 00 минут до 10 часов 00 минут включен в стоимость номера.

Обед, ужин по А-ля карт.

Выносить продукты питания из зала ресторана (кафе), где Гости питаются по системе «шведский стол», запрещено.

Приносить и употреблять в ресторане и кафе Гостиницы продукты питания и алкогольные напитки запрещено.

ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРОЖИВАНИЯ С ДЕТЬМИ

Заселение и регистрация 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.

- Дети в возрасте до 6 лет, на момент регистрации поселения в Гостиницу размещаются бесплатно в номере своих родителей (законных представителей) без предоставления дополнительного места, не более 1-го ребенка на номер (с возможным дополнительным предоставлением услуги детской кровати) по условиям размещения согласно действующего Прейскуранта.

- С детей в возрасте, от 6 лет, на момент регистрации поселения в Гостиницу, плата взимается согласно действующего в Гостинице Прейскуранта (с возможным дополнительным предоставлением услуги раскладная кровать).

- В Гостинице разрешено совместное проживание в одном номере лиц противоположного пола, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста только при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях или в случаях:

* с письменного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;
* с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

К письменному разрешению в обязательном порядке должно быть приложено свидетельство о рождении или паспорт ребенка.

- Гости, прибывшие на отдых с детьми, должны соблюдать следующие правила:

* детям до 18-ти лет запрещается посещение баров и ресторанов, а также развлекательных мероприятий для взрослых;
* детям не разрешается находиться в зоне выступления артистов и совершать иные действия, препятствующие проведению развлекательных программ.

- В случае отсутствия контроля поведения детей и несоблюдения родителями (законными представителями) вышеуказанных требований сотрудников Гостиницы, после предупреждения родителей (законных представителей), Гостиница имеет право потребовать удаления семьи из места проведения развлекательной программы, во избежание причинения неудобств остальным Гостям.

- При работе летней игровой площадки, мест, оборудованных для игр и развлечений, дети находятся под присмотром родителей (законных представителей). Родители (законные представители) несут полную, персональную ответственность за здоровье и безопасность своего ребенка;

- Детский уголок могут посещать дети старше 3-х лет, если иное прямо не указано в анонсе мероприятия и/или информационной вывеске Гостиницы.

- Детям до 3-х лет посещение детского уголка, летней игровой площадки, разрешено только в сопровождении взрослых;

- Приемы пищи родителями (законными представителями) с детьми (завтрак, обед и ужин) осуществляются в ресторане, где родители (законные представители) обязаны следить за поведением детей и не допускать их самостоятельного перемещения в зоне раздачи пищи и напитков;

- Во избежание несчастных случаев, родителям (законным представителям) не разрешается оставлять детей без присмотра в период всего срока пребывания в Гостинице, если иное не установлено Правилами или иными локальными актами Гостиницы.

- Родители (законные представители) самостоятельно принимают меры по недопущению нахождения несовершеннолетних в местах, предназначенных для вечерних развлекательных мероприятий.

ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРОЖИВАНИЯ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ

- В Гостинице разрешено размещение с домашними животными: собаками мелких и средних пород весом до 15-ти килограмм, ростом не более 35 сантиметров в холке, исключая бойцовские породы. Размещение животного оплачивается дополнительно согласно Прейскуранту на дополнительные услуги. В номере не допускается размещение более 1-го животного.

- Отдыхающие владельцы домашних животных (собак) проживают вместе с животными в выделенных номерах (услуга платная – от 800 до 1000 р. в сутки).

- Выгул собак на территории Гостиницы запрещен. Всю ответственность за действия животного в полном объеме несет его владелец.

- Владельцы домашнего животного обязаны предъявить по требованию сотрудников Гостиницы паспорт животного с отметками о сделанных прививках. В случае отсутствия вышеуказанного документа, Гостиница вправе отказать в поселении.

- Все домашние животные, проживающие в Гостинице, должны быть зарегистрированы. В случае если Гость не исполнил обязанность по регистрации животного, он может подвергнуться штрафу, назначенному Администрацией Гостиницы, после чего регистрирует животное.

- Пребывание животных на территории Гостиницы разрешается только в присутствии хозяина (в т. ч. в номере Гостиницы). Владелец не должен оставлять животное без присмотра во время пребывания в Гостинице.

- Владелец должен обеспечить отсутствие животного в номере во время проведения уборки.

- Запрещается брать с собой домашнего животного в ресторан и кафе Гостиницы.

- Запрещается использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности Гостиницы для домашнего животного.

- Любое нарушение животным режима тишины, такое, например, как громкий лай, должно пресекаться владельцем и быть сведено к минимуму.

- Питание, миски, подстилки и пр. для животного Гостиницей не предоставляются.

- Гостиница оставляет за собой право, в случае агрессивного поведения животного по отношению к сотрудникам или Гостям Гостиницы, выселить владельца животного.

- Владелец животного несет материальную ответственность за ущерб, причиненные Гостинице животным.

ПОРЯДОК ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА И ПАРКОВКИ ЛИЧНЫХ АВТОМОБИЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ ГОСТИНИЦЫ

- Правила пропускного режима на территорию Гостиницы установлены Администрацией. Въезд и выезд на территорию Гостиницы на автомобиле допускается с учетом пропускного режима.

- В случае если Гость прибыл в Гостиницу на личной автомашине, транспортное средство может быть размещено на территории Гостиницы при условии наличия свободных мест.

- Гостиница не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя.

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

- Гость при обнаружении недостатков оказываемой услуги вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

- Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:

* Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
* инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;
* работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
* военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 Федерального закона от 27.05.1998 года № 76-ФЗ «О статусе военнослужащих»);
* инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
* другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации должно быть предоставлено право на внеочередное обслуживание.

- В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых услуг Гость вправе потребовать устранения недостатков оказываемых услуг. В случае если в момент пребывания Гостя в Гостинице Гость по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до представителей Гостиницы, Гость вправе изложить свои претензии по качеству оказываемых Услуг в письменной форме (с приложением соответствующих доказательств) и направить их заказным письмом по адресу: 194362, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. Муниципальный Округ №65, ул. Савушкина, дом 119, корпус 5, лит. А, пом. 1-Н. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.

Гость обязан:

- Соблюдать настоящие Правила и установленный в Гостинице порядок проживания.

- Своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Исполнителем, предоставление любых иных прекращается до момента полного погашения задолженности;

- При выезде из номера произвести полный расчет за предоставленные платные услуги, оповестить дежурного администратора Гостиницы о своем выезде и сдать ключ дежурному администратору.

- Гость несет ответственность за своевременный выезд из номера. В случае несвоевременного выезда Гостя из номера, при отсутствии Гостя в Гостинице, Исполнитель оставляет за собой право переместить личные вещи Гостя в составе комиссии из трех:

- в кладовую хранения, в случае окончания срока пребывания Гостя в Гостинице;

- в другой номер, в случае переезда Гостя в другой номер.

- В случае несвоевременного выезда Гостя из номера, Гость обязуется возместить Гостинице стоимость проживания в номере согласно действующему Тарифу.

- Соблюдать установленный в Гостинице порядок проживания и порядок оплаты предоставляемых услуг, соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы.

- Исключать возможность возникновения в Гостинице инфекции. При подозрении на наличие инфекционного заболевания Гость обязан немедленно сообщить об этом Администрации Гостиницы и самоизолироваться в своем номере до приезда медицинских работников.

- Не беспокоить других Гостей, проживающих в Гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, а также в общественных помещениях Гостиницы.

- Не создавать и не допускать аварийных ситуаций электросетей, водо­-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования номера.

- Строго соблюдать правила противопожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара.

- В случае возгорания в номере немедленно сообщить об этом любому сотруднику Гостиницы.

- При уходе из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет, телевизор и другие электроприборы, закрывать номер.

- Не оставлять номер открытым и личные вещи без присмотра.

- При обнаружении утери электронного ключа Гость обязан незамедлительно сообщить об этом на стойку регистрации и оплатить утерю ключа по действующим прейскурантам.

- Гости (Посетители), прибывшие в Гостиницу с оружием (имеющие разрешение на хранение и ношение), на территорию Исполнителя не допускаются (исключение составляют представители правоохранительных органов при выполнении ими служебных обязанностей).

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

- Гости и приглашенные ими лица несут ответственность за потерю и порчу предоставленного на время оказания услуг имущества, оборудования, снаряжения или инвентаря и обязаны возместить причиненный ущерб.

- Гость (Посетитель) обязуется возместить нанесенные Гостинице и/или третьим лицам убытки в полном объеме в случае порчи или утери имущества Гостиницы и/или третьих лиц на территории Гостиницы. Материальную и иную ответственность за действия несовершеннолетних детей несут родители и/или их законные представители. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Гостиницы на день обнаружения ущерба.

Гостям запрещается:

- Оставлять в номере Посетителей в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;

- Передавать ключи от номера посторонним лицам;

- Приносить и хранить в номере, на территории Гостиницы горючие и легко воспламеняющиеся материалы, токсичные, наркотические, радиоактивные и взрывчатые вещества, любые виды оружие, а также иные предметы, запрещённые к свободному обороту;

- Держать в номере животных (птиц, рептилий, кошек, и т.д.), кроме собак, зарегистрированных и оплаченных согласно п. 5 настоящих правил;

- Хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;

- Хранить и использовать пиротехнические изделия;

- Переставлять самостоятельно мебель в номере, из номера в номер, из гостевой зоны в номер и наоборот;

- Курить в номере и на всей территории Гостиницы, кроме специально отведенных мест для курения. За нарушение требований о запрете курения табака в помещениях (номере Гостиницы) и на территории Гостиницы, Гостиница вправе взыскать с нарушителя полную стоимость причиненного данным нарушением ущерба, а также компенсацию за проведение мероприятий по специальной обработке помещений для удаления запаха табака. Стоимость дополнительной уборки номера в случае нарушений требований о запрете курения табака в помещениях (номере Гостиницы) указана в Прейскуранте;

- Распивать спиртные напитки в общественных местах Гостиницы. Находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения (Исполнитель оставляет за собой право самостоятельно определять неприемлемый уровень состояния и поведения Гостя (Посетителя) с последующим отказом в оказании гостиничных услуг);

- Посещать ресторан в спортивной, домашней и пляжной одежде;

- Выносить продукты питания, посуду и столовые приборы из зала ресторана, где Гости питаются по системе «шведский стол»;

- Использовать в номере посторонние электронагревательные приборы, самовольно подключать телефонные устройства, факсы и другие средства связи;

- Нарушать режим тишины в будние дни с 22:00 до 8:00; в выходные и праздничные дни с 22:00 до 12:00;

- Осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звуко-усилительной аппаратуры;

- Провоцировать конфликтные ситуации;

- Наносить ущерб имуществу Гостиницы или третьих лиц;

- Осуществлять видео и/или фотосъемку без предварительного письменного согласования с Исполнителем (данное правило не действует в отношении видео и/или фотосъемки, проводимой Гостями - физическими лицами для использования в исключительно семейно-бытовых целях);

- Разведение костров, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определенных администрацией;

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

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ

- Гостиница информирует Гостей об условиях проживания, о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их бронирования и оплаты, а также обеспечивает предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

- Гостиница предоставляет Гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

* наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения номера;
* телевидение;
* пользование всем оснащением номера, согласно категории номера;
* уборка номера: уборка санузла, вынос мусора, обработка твердых поверхностей - ежедневно;
* вызов скорой помощи;
* пользование утюгом в специально отведенном месте;
* беспроводной интернет WI-FI;
* побудка к определенному времени;
* доставка корреспонденции по её получении;
* вызов такси;

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

- Исполнитель обязуется оперативно реагировать на обращения Гостя в отношении возможных неудобств, поломок и иных препятствий в Гостинице и устранять их в максимально короткие сроки.

- Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с проживающим для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения проживающим настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

- Уборка номера производится ежедневно. Смена постельного белья в номерах – 1 раз в 5 дней. Смена использованных полотенец в номерах – по запросу. По просьбе Гостя осуществляется досрочная смена постельного белья. Замена туалетных принадлежностей (мыло, шампунь, гель для душа, туалетная бумага и др.) производится по мере использования.

- За утрату Гостем денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, банковских и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей, не переданных на хранение в сейф, Гостиница ответственности не несет.

- Гостиница не несет ответственности за ценные вещи Гостя (Посетителя), забытые или оставленные Гостем (Посетителем) в местах общего доступа. Забытые Гостем (Посетителем) вещи, при их обнаружении сотрудниками Гостиницы передаются на стойку регистрации Гостиницы.

- Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

- Гостиница не несет ответственности за противоправные действия Гостя (Посетителя), совершенные на территории Гостиницы во время отдыха.

- Гостиница вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Гостиницы в рабочие дни и в дневное время. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

- В случае если Гостем неоднократно был нанесен ущерб Гостинице, либо нанесен ущерб в крупном размере, имело место нанесение ущерба третьим лицам, если в период пребывания в Гостинице Гость некорректно и грубо себя ведет, нарушает требования, установленные настоящими Правилами, то Гостиница оставляет за собой право выселить Гостя и потребовать возмещения фактически понесенных Гостиницей и другими Гостями расходов, нанесённого ущерба.

- В случае грубого нарушения Правил или техники безопасности со стороны Гостя, Гостиница имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Гостинице с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

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

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

- С момента составления Сторонами Акта о фиксации нарушений, Гость обязан освободить незамедлительно номер и осуществить выезд из Гостиницы.

- В случае, если Гость не осуществит выезд из Гостиницы, то Исполнитель вправе начать процесс принудительного выселения. В данном случае Администрация Гостиницы вправе привлечь к осуществлению процесса выселения правоохранительные органы, требовать возмещения убытков, причиненных таким отказом (включая, но не ограничиваясь: причинение вреда деловой репутации Гостиницы и иных всех возможных убытков).

- Отказ от добровольного выезда, а также нарушение Гостем Правил проживания и/или законодательства РФ расценивается Сторонами как односторонний отказ Гостя от услуг (п. 1. ст. 782 ГК РФ), в результате чего Исполнитель вправе осуществить удержание денежных средств за оставшийся срок пребывания в качестве компенсации фактически понесенных им расходов. При одностороннем прекращении Договора, вызванном нарушениями Правил, возврат средств, внесенных Гостем (Посетителем) за проживание и иные гостиничные услуги, потребленные Гостем (Заказчиком. Посетителем) к моменту прекращения Договора, не производится.

- Гостиница не несет ответственности перед Гостем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств в результате действий, событий, бездействия или несчастных случаев, неподвластных контролю, в том числе, но не ограничиваясь: забастовки, локауты и другие трудовые споры (с участием работников Гость и/или других сторон); прекращение деятельности коммунальных служб, служб энергообеспечения, водоканала, транспортного сообщения и/или связи, иных коммунальных служб и/или обслуживающих организаций; стихийные бедствия, войны, бунты, общественные беспорядки, террористические акты и иные события; уголовные преступления третьих лиц; изменения законодательства и/или принятия актов государственной и/или муниципальной власти; в результате наступления несчастного случая; в результате наступления природных стихийных бедствий, в том числе, но не ограничиваясь: пожар, потоп, шторм, землетрясение, ураган, грозы, ливни, наводнения, иные стихийные бедствия; в связи с невыполнением поставщиками или субподрядчиками своих обязательств, вызванными, в том числе, но не ограничиваясь, техническими поломками или механическими повреждениями, перерывом или закрытием транспортного обеспечения, невыдачей или окончанием срока необходимых документов и т. д.; эпидемии, пандемии и т. п. и введенные в связи с этим ограничительные меры.

- Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях общего пользования Гостиницы (вне Гостиницы) систем видеонаблюдения. На территории Гостиницы в местах общего пользования и большого скопления людей, с целью формирования дополнительной доказательной базы совершенных деяний (в том числе противоправного характера), а также для координации действий службы безопасности ведётся круглосуточное видеонаблюдение. Материалы видеонаблюдения могут использоваться Гостиницей:

* в качестве доказательств в отношении действий (бездействий) сотрудников Гостиницы, а также иных лиц, находящихся в Гостинице;
* в качестве дополнительных доказательств к показаниям сотрудников Гостиницы, при передаче запрашиваемых данных правоохранительным и судебным органам;
* для избирательной долгосрочной архивации видеоматериалов, при наличии технической возможности.

- Гостиница вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор (оферту) на оказание услуг, осуществить выселение Гостя в случаях нарушения Гостями порядка проживания, установленного настоящими Правилами, в том числе, но не ограничиваясь, в случаях:

* несвоевременной оплаты услуг;
* причинения материального ущерба Гостинице;
* нарушения правил безопасности (пожарной безопасности и т.п.) установленных настоящими Правилами и законодательством РФ;
* по основаниям, установленным в ст. 33 ФЗ от 30.03.1999 г. №52 «О санитарно-­эпидемиологическом благополучии человека».

ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

- Книга отзывов и предложений находится у администратора и выдается по первому требованию Гостя.

- Требования и жалобы рассматриваются в течение срока, установленного законодательством РФ.

- В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к немедленному урегулированию возникшей ситуации. Если проблема не может быть разрешена немедленно, Гость излагает свои претензии в письменной форме, и они подлежат рассмотрению Исполнителем.

КОНТРОЛЬ СОБЛЮДЕНИЯ ПРАВИЛ

- Контроль соблюдения гостями и персоналом Гостиницы настоящих правил проводится администрацией Гостиницы Драйв Парк Ладога.