

«УТВЕРЖДЕНО»

Приказом Генерального директора
ООО «ИСК КОРПУС»

_____ А.А. Глотова

№ 37 от 02.05.2017 г.

Положение

о порядке проживания и пребывания гостей в отеле «Тверь»

Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085

"Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ", а также иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории Российской Федерации.

1. Общие положения

1.1. Под понятием «гостиница» следует понимать территорию гостиничного комплекса «Тверь», расположенного по адресу: г. Тверь, Петербургское шоссе, 130, и другие объекты, обеспечивающие его функционирование (далее – гостиница).

1.2. Под понятием «исполнитель» следует понимать ООО «ИСК КОРПУС», предоставляющее гостиничные услуги.

1.3. Под понятием «потребитель» следует понимать лицо (гражданин), имеющий намерения заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее – Гость гостиницы).

1.4. Под понятием «посетитель гостиницы» следует понимать лицо, находящееся на территории гостиницы, пользующееся услугами гостиницы, без услуги по проживанию.

1.5. Под понятием «гостиничные услуги» следует понимать комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определен исполнителем.

1.6. Под понятием «оказанная услуга» следует понимать действие, произведенное исполнителем по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

1.7. Под понятием «не оказанная услуга» следует понимать невыполнение исполнителем взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

1.8. Под понятием «не в полной мере оказанная услуга» следует понимать услугу, которая была оказана не во время или с какими-либо отклонениями от согласованных характеристик.

1.9. Под понятием «грубое нарушение правил проживания в гостинице» следует понимать ситуацию, при которой поведение потребителя препятствует исполнителю и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению

отдыха потребителей или его действия оскорбляют честь и достоинство сотрудников исполнителя, а также нарушает нормы законодательства РФ.

1.10. Под понятием «заказчик» следует понимать физическое/юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу потребителя.

1.11. Под понятием «бронирование» следует понимать предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем).

1.12. Под понятием «гарантированное бронирование» следует понимать 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.

1.13. Под понятием «негарантированное бронирование» следует понимать вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до 18:00 дня заезда, после чего бронирование аннулируется.

1.14. Под понятием «расчетный час» следует понимать время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

2. Порядок бронирования номеров

2.1. Бронирование номеров в гостинице можно произвести круглосуточно по телефону (737-737), факсу (55-47-66), электронной почте (booking@hoteltver.ru), через официальный сайт отеля www.hoteltver.ru

2.2. Для осуществления бронирования заказчику (потребителю) необходимо предоставить исполнителю, осуществляющему бронирование, следующую информацию:

- ФИО потребителя, для которого бронируется номер (либо ФИО контактного лица);
- информация о категории бронируемого номера;
- период (даты), на который бронируется номер;
- контактные данные потребителя/контактного лица (телефон, адрес электронной почты);
- предполагаемое время заезда и выезда;
- дополнительная существенная информация (количество кроватей в номере, необходимость предоставления дополнительного места в номере, необходимость предоставления детской кроватки и другие дополнительные пожелания гостя).

2.3. Расчетный час в гостинице - 12 часов по местному времени.

2.4. В соответствии с п. 15 Постановления Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» гостинице применяются следующие виды бронирования:

2.4.1.) гарантированное бронирование

Бронирование считается гарантированным при условии оплаты как минимум первых суток проживания в гостинице, не позднее, чем за 24 часа до заезда. Варианты финансовых гарантий: оплата наличными в гостинице, оплата банковской картой в гостинице, безналичная оплата.

При гарантированном бронировании гостиница ожидает гостя до расчетного часа (12:00) дня, следующего за днем запланированного заезда.

При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

Гость может отменить бронирование в случае изменения своих намерений. Аннуляция гарантированного бронирования производится не позднее, чем за 24 часа до заезда и только на основании письменного заявления заказчика (потребителя). В этом случае предоплата подлежит возврату либо остается на депозите заказчика (потребителя) в счет будущих заездов.

В случае получения гостиницей заявления заказчика (потребителя) об аннулировании гарантированного бронирования позднее, чем за 24 часа до заезда гостиница имеет право на оплату фактического простоя номера (места в номере) за 1 сутки.

Другие условия аннуляции бронирования могут быть установлены договором на оказание гостиничных услуг.

2.4.2. негарантированное бронирование

Для подтверждения негарантированного бронирования сотрудники гостиницы осуществляют телефонную/электронную связь с заказчиком (потребителем).

В случае если в день планируемого заезда гость не осуществил обратной связи с сотрудниками исполнителя (не ответил на звонок или электронное письмо, телефон потребителя находился вне зоны действия), не поселился в отель до 18:00 дня запланированного заезда и/или не сообщил о позднем времени своего заезда, исполнитель также оставляет за собой право аннулировать данное бронирование.

2.5. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

2.6. Исполнитель вправе отказаться от бронирования, если на указанную в заявке дату, отсутствуют свободные номера.

3. Обязанности исполнителя по предоставлению услуг

3.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять потребителю оплаченные гостиничные услуги.

3.2. Осуществлять в специально установленных местах размещение автотранспорта. Нахождение автотранспорта потребителей на территории гостиницы является бесплатной услугой.

3.3. Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах гостиницы.

3.4. Обеспечить конфиденциальность информации о потребителях и посетителях гостиницы.

3.5. Не проводить после 23 ч 00 мин. шумных мероприятий на территории гостиницы, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ после.

3.6. Своевременно реагировать на просьбы потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры гостиницы.

3.7. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств.

4. Информация об услугах, порядок оформления проживания в отеле и оплаты услуг

4.1. Расчетный час в гостинице - 12 часов по местному времени. При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», размещение потребителя до расчетного часа производится только при наличии свободных от брони номеров.

При размещении гостя с 0 часов 00 минут до расчетного часа плата за проживание взимается в размере платы за половину суток от базового тарифа, без учета действующих акций, скидок

В случае задержки выезда потребителя, заселившегося в период с 0 часов 00 минут до расчетного часа, плата за проживание взимается в общем порядке, предусмотренном для всех гостей, заселяющихся с расчетного часа (посуточно).

По истечении согласованного срока проживания потребитель обязан освободить номер гостиницы в 12 часов в день отъезда.

В случае задержки выезда потребителя, плата за проживание взимается в следующем порядке (общие правила продления):

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

4.2. При необходимости продления проживания, потребителю необходимо заблаговременно согласовать время выезда. Продление проживания свыше срока, подтвержденного исполнителем, возможно только в случае наличия свободных номеров.

4.3. Общее количество проживающих потребителей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

4.4. Информация о стоимости номеров и дополнительных услуг находится на стойке приема и размещения и в каждом гостиничном номере (папка Гостя), а также на сайте отеля «Тверь».

4.5. Оплата за проживание и дополнительные услуги осуществляется по утвержденному исполнителем прейскуранту.

4.6. Для проживания необходимо заключить договор об оказании гостиничных услуг на стойке приема и размещения (Reserption) у администратора гостиницы. Договор об оказании гостиничных услуг заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации;

д) 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;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

4.7. Договор об оказании гостиничных услуг заключается между потребителем и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами. Исполнитель выдает потребителю счет установленного образца и чек об оплате услуг.

4.8. 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 от 17 июля 1995 г. N 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".

Регистрация в гостинице 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.

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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

4.9. При заезде в гостиницу потребитель оплачивает стоимость проживания в полном объеме. Дополнительные услуги оплачиваются при выезде в конце проживания и при временном выезде с территории гостиницы.

4.10. Оплата за предоставленные услуги, в том числе проживание, может быть произведена наличными денежными средствами, безналичным перечислением, к оплате также принимаются банковские кредитные карты: Visa, Master Card.

4.11. В случае, если заказчиком является юридическое лицо, для получения актов оказанных услуг потребителю необходимо заранее, до момента оплаты услуг

предупредить администратора стойки приема и размещения (Reception) о необходимости оформления указанных документов

4.12. В случае отказа потребителя от оплаченного номера в течение первого часа с момента поселения, гостиница возвращает деньги в полном размере, если гость не использовал номер. Возврат денег производится в установленном порядке после инспекции номера сотрудником службы эксплуатации номерного фонда исполнителя. Гость обязан предоставить оригинал квитанции на оплату проживания в номере (подписанный гостем и администратором гостиницы) и оригинал фискального чека, а в случае оплаты кредитной картой дополнительно предоставить оригинал слипа с личной подписью. В случае отказа гостя от оплаченного номера позднее одного часа с момента поселения, возврат оплаты осуществляется в соответствии с Законодательством РФ (ст. 32 Закона «О защите прав потребителей», п.32 «Правил предоставления гостиничных услуг», ст.782 ГК РФ).

5. Права и обязанности потребителя

5.1. Потребитель имеет право:

- 5.1.1 Пользоваться всеми объектами гостиницы согласно установленного регламента, рабочего времени и порядка пребывания.
- 5.1.2 Получать информацию по работе объектов гостиницы, производить предварительный заказ услуг, производить оплату счета за оказанные услуги.
- 5.1.3 Обращаться к администратору стойки приема и размещения (Reception) по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.
- 5.1.4 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;
 - инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
 - другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

5.2. Потребитель обязан:

- 5.2.1. Своевременно оплачивать оказанные услуги.
- 5.2.2. В период нахождения на территории гостиницы соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в общественных местах от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Соблюдать правила поведения в гостинице, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал, посетителей Гостиницы, находящихся на территории гостиницы.
- 5.2.3. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах гостиницы.
- 5.2.4. В период с 23 ч.00 мин. до 09 ч. 00 мин. соблюдать тишину и не создавать неудобства другим потребителям.
- 5.2.5. Беречь имущество гостиницы, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба, возмещать убытки, причиненные исполнителю.
- 5.2.6. При выезде из гостиницы потребитель сдает номер горничной, а затем сдать электронный ключ от номера администратору стойки приема и размещения (Reception) и окончательно рассчитаться за предоставленные основные и дополнительные услуги.

5.2.7. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

5.3. На территории Гостиницы запрещается:

5.3.1. Нарушение потребителем Правил противопожарной безопасности.

5.3.2. Курение табака в помещениях, в том числе номерах, а также на территории отеля, за исключением специально отведенных мест, оборудованных уличными урнами-пепельницами.

5.3.3. Содержание в номере гостиницы животных, птиц, рептилий и т.д.

5.3.4. Нахождение в помещениях гостиницы лиц, не зарегистрированных к проживанию, с 23 ч. 00 мин. до 8 ч. 00 мин.

5.3.5. Загрязнение территории гостиницы. Для сбора мусора предназначены урны и пепельницы.

5.3.6. Внесение и употребление в ресторане и баре алкогольных напитков, не приобретенных в гостинице.

5.3.7. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации Гостиницы. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».

5.3.8. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.

6. Ответственность потребителя

6.1. В случае грубого нарушения правил противопожарной безопасности со стороны потребителя, исполнитель имеет право отказать потребителю в дальнейшем пребывании на территории гостиницы, расторгнув договор об оказании гостиничных услуг, с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

6.2. Нарушение требования о запрете курения табака в помещениях и номерах гостиницы влечет за собой взыскание ущерба, вызванного дополнительными затратами, связанными с уборкой помещения, номера (моющие, чистящие средства, стирка, химчистка и прочее).

Выплата ущерба в размере 500 (Пятьсот) рублей производится потребителем (посетителем гостиницы), нарушающим запрет на курение в помещениях и номерах гостиницы, на основании акта, составленного при обнаружении запаха табачного дыма, пепла, окурков и т.п.

6.3. В случае отказа исполнителя от предоставления услуг в соответствии с пунктом 6.1 настоящего положения, потребителю, в отношении которого была применена мера по прекращению отдыха, возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

6.4. Потребитель несет ответственность в рамках действующего законодательства за действия приглашенных им посетителей гостиницы, в случае нанесения ими ущерба гостинице, а также иным потребителям.

7. Права и обязанности исполнителя

7.1. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания

потребителей, а также иными способами, в том числе на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информацию об оказываемых им услугах, которая должна содержать:

- а) сведения об исполнителе, номер его контактного телефона, а также данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц либо факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- б) сведения о вышестоящей организации (при наличии);
- в) сведения о присвоении гостинице категории, если такая категория присваивалась, с указанием присвоенной категории, наименования аккредитованной организации, проводившей классификацию, даты выдачи и номера свидетельства, срока его действия;
- г) сведения о сертификации услуг, если такая сертификация проводилась в порядке, предусмотренном системой сертификации услуг гостиниц;
- д) категории номеров гостиницы (в случае присвоения категории) и цену номеров (места в номере);
- е) перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- ж) сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;
- з) перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;
- и) сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;
- к) предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;
- л) перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами;
- м) сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;
- н) сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы;
- о) настоящее Положение.

Указанная информация располагается в доступном для посетителей месте и оформляется таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени гостиницы.

7.2. Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере настоящего Положения.

7.3. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в гостиницу, или в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, следующую информацию: наименование и фирменное наименование, адрес и режим работы.

7.4. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 в доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя (заказчика).

7.5 Исполнитель обязан информировать потребителя (заказчика) при заключении Договора об оказании гостиничных услуг о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

7.6. Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности.

7.7. Исполнитель предоставляет потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- завтрак;
- наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения номера;
- смена полотенец (ежедневно);
- смена постельного белья (не реже 1 раз в три дня);
- пользование в номере телевизором;
- пользование в номере холодильником;
- пользование в номере телефоном;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- побудка к определенному времени;
- доставка в номер корреспонденции по её получению;
- автоматическая чистка обуви в холле Гостиницы;
- предоставление кипятка, ниток, иглолок;
- вызов такси;
- справочная информация по городу;
- парковка для проживающих в Гостинице.

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

7.9. Исполнитель имеет право отказать потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить потребителя из гостиницы и выдворить за территорию

гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за предоставленные услуги, проявления со стороны потребителя в отношении сотрудников исполнителя или других потребителей, находящихся на территории гостиницы, агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества.

7.10. Исполнитель обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в гостинице и условий, указанных в п. 7.12. настоящего Положения. В случае обнаружения забытых вещей, исполнитель принимает все меры по возврату их владельцу согласно установленному порядку:

- Вещи, оставленные потребителем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору об оказании гостиничных услуг, помещаются исполнителем на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей потребителя на хранение осуществляется сотрудниками администрации исполнителя в присутствии сотрудников службы внутренней безопасности исполнителя.

Потребитель ставится в известность о предстоящих действиях при условии, что сотрудники администрации исполнителя располагают информацией о месте его нахождения.

7.11. В случае грубого нарушения настоящего Положения или техники безопасности со стороны потребителя, исполнитель имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в гостинице с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.

7.12. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, исполнитель ответственности не несет.

7.13. Исполнитель хранит забытую потребителем вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся исполнителем в течение 1 года с момента составления Акта о забытых вещах.

7.14. Исполнитель не несет ответственности за автотранспорт, оставленный на территории гостиницы после выезда потребителя более чем на сутки. В случае невозможности связаться или установить владельца, исполнитель оставляет за собой право эвакуировать данный автотранспорт за пределы территории гостиницы.

7.15. Исполнитель не несет ответственности за здоровье потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне гостиницы.

7.16. Исполнитель обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг гостиницы.

7.17. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность информации о потребителях и посетителях гостиницы.

7.18. Исполнитель обязуется своевременно реагировать на просьбы потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде гостиницы.

8. Рекламации и порядок разрешения споров

8.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания Потребитель и Исполнитель должны руководствоваться законодательством РФ (в том числе п. 35, 36 «Правил предоставления гостиничных услуг», ст. 29-31 Закона «О защите прав потребителей»)