

Приложение №1  
к Приказу № 7 от 10.08.2021 года

**ПРАВИЛА**  
**проживания и пользования гостиничными услугами**  
**в загородном отеле «Чайка»**

Г. Дзержинск  
Нижегородской области  
2021г.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие **Правила проживания и пользования гостиничными услугами в загородном отеле «Чайка»** (далее по тексту «Правила») разработаны в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федерального закона «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ, а также Постановления Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1083 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в российской Федерации».

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

**«Исполнитель»** - Общество с ограниченной ответственностью «Гларус» (ОГРН 1125249005485, ИНН 5249123144, КПП 524901001, юридический адрес: Нижегородская область, г. Дзержинск.

**«Отель»** - материально-технический комплекс, принадлежащий Исполнителю - загородный отель «Чайка», расположенный по адресу: Нижегородская область, г. Дзержинск, пос. Желнино, ул. Чкалова д. 32 Е, д. 32Г, д. 32Ж.

**«Гостиничные услуги»** - комплекс услуг по предоставлению временного размещения и обеспечению временного проживания Гостей в Отеле, включая дополнительные и сопутствующие услуги, определяемые Исполнителем, с учетом требований, предъявляемых к виду и категории средства размещения, входящего в состав Отеля.

**«Гость»** - физическое лицо: гражданин Российской Федерации или иностранных государств, потребитель гостиничных услуг.

**«Заказчик»** - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором на оказание гостиничных услуг (далее Договор) в пользу Гостя.

**«Бронирование»** - закрепление номера (места в номере) в отеле на условиях, определенных заявкой Заказчика и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя.

**«Время заезда»** - время, установленное Исполнителем для заезда Гостя: 16 часов по местному времени (если иное не указано в договоре на оказание гостиничных услуг).

**«Время выезда»** - время, установленное Исполнителем для выезда Гостя: 14 часов 00 мин по местному времени (если иное не указано в договоре на оказание гостиничных услуг).

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

**«[www.chayka-hotel.ru](http://www.chayka-hotel.ru)»** - официальный сайт Отеля/Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**«Анкета Гостя»** - приложение к Договору на оказание гостиничных услуг между Заказчиком/Гостем и Исполнителем (публичная оферта).

1.3. Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в Загородном отеле «Чайка» при заключении и исполнении договора на оказание гостиничных услуг между Заказчиком/Гостем и Исполнителем, в том числе определяют порядок предоставления, бронирования, размещения, проживания и выселения Гостя Отеля, а также особенности предоставления дополнительных услуг в Отеле.

Предоставление гостиничных услуг Исполнителем осуществляется в соответствии со **Свидетельством о присвоение гостинице категории «Четыре звезды», вид гостиницы «Курортный отель» №52/АА-031/17/2-2020** от 30.07.2020г., выданного аккредитованной организацией, осуществляющей классификацию гостиниц Союз «Торгово-промышленная палата Нижегородской области» АНО «Эксперт-НН (рег. номер аттестата аккредитации №АА-031 до 20.12.2022г.).

1.4. Полную информацию о гостиничных услугах Отеля, а также информацию о дополнительных и сопутствующих услугах, Заказчик/Гость может получить на стойке размещения Отеля, а также по телефонам: внутренние 1100, 1101, городской (8313) 39-39-39, сотовый (910) 134-78-88 – круглосуточно, а также на сайте [www.chayka-hotel.ru](http://www.chayka-hotel.ru).

1.5. Настоящие Правила, а также правила пожарной безопасности, правила пользования электроприборами и информация об оказываемых услугах дополнительно размещены для сведения Гостей на стойке размещения и в номерах Отеля.

1.6. Отель предназначен для временного проживания Гостей в течение срока определенного договором на оказание гостиничных услуг. По истечению вышеуказанного срока Гость обязан освободить номер Отеля и покинуть территорию Отеля.

1.7. Заявкой на бронирование и/или оплатой счетов, выставленных Исполнителем за гостиничные услуги, и/или оформлением Анкеты Гостя (приложение к договору на оказание гостиничных услуг), подписанием Договора на оказание гостиничных услуг, Гость подтверждает предоставление Исполнителем всей необходимой и достоверной информации о гостиничных услугах Отеля, ознакомление и согласие с порядком, условиями, сроками и ценами предоставления гостиничных услуг Исполнителем.

1.8. Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании Договора на оказание гостиничных услуг, заключаемого Исполнителем с Заказчиком – 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, в том числе размерами и сроками внесения оплаты, условиями бронирования и его отмены. В случае если настоящие Правила будут противоречить условиям такого договора, то преимущество будут иметь положения договора.

Договор считается заключенным, в том числе в случае составления одного документа (в том числе электронной форме), подписанного двумя сторонами или подтверждения Исполнителем Заявки на бронирование, направленной Заказчиком, а также в случае совершения Заказчиком действий, направленных на получение услуг: оплата (частичная оплата) счетов Исполнителя, оформление Анкеты Гостя и подтверждение ее Исполнителем, и иные действия.

1.9. Отель в лице Исполнителя осуществляет оформление проживающих, регистрацию и обслуживание Гостей круглосуточно.

1.10. Заказчик/Гость, заключивший от своего имени договор на оказание гостиничных услуг Отеля, обязан строго соблюдать установленные требования и положения настоящих Правил, а также довести информацию и обеспечить соблюдение требований и положений, содержащихся в настоящих Правилах, до сведения проживающих с ним в одном номере Гостей, а также Гостей, в чьих интересах он выступал, при заключении Договора.

Ответственность за несоблюдение настоящих Правил, за ущерб, нанесенный имуществу Отеля, несет Заказчик, заключивший от своего имени Договор на оказание гостиничных услуг Отеля, в интересах Гостя, либо непосредственно Гость.

1.11. Исполнитель устанавливает посуточную плату за проживание в Отеле. Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера, прайсом Исполнителя и иными документами Исполнителя.

1.12. Предельный срок проживания в Отеле граждан Российской Федерации не устанавливается, для иностранных граждан срок проживания в Отеле установлен законодательство Российской Федерации о пребывании иностранных граждан на территорию Российской Федерации.

## **2. ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ**

2.1. Заселение Гостя в Отель осуществляется при условии предъявления Гостем документов, удостоверяющих его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе документов, предусмотренных Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1083 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в российской Федерации».

2.2. РегистрацияGuestов являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле, осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.07.1995 года №713 и иными нормативными актами.

2.3. Постановка Guestов, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.01.2007г. №19 и иными нормативными актами.

2.4. При оформлении заселения в Отель Исполнитель выдает информационный счет и чек, в котором указываются следующие данные:

- наименование организации, оказывающей гостиничные услуги;
- фамилию, имя, отчество Гостя;
- сведения о категории номера, цене номера (места в номере), иные сведения о предоставляемом номере;
- период проживания в Отеле: время заезда и время выезда (расчетный час).

Исполнитель осуществляет регистрацию Гостя, выдает Гостю «Карту Гостя», которая дает право на размещение в номере и передвижение Гостя по территории Отеля, а также выдает ключ от номера Отеля.

2.5. Гость Отеля вправе пригласить на территорию Отеля лиц с правом проживания в номере Гостя, а также без права проживания.

2.5.1. В случае проживания в номере Гостя приглашенные лица Guestов производят заселение и регистрацию в порядке, предусмотренном разделом 2 настоящих Правил, после чего получают карту Гостя и оплачивают проживание, согласно прейскуранта Исполнителя.

2.5.2. В случае если лица приглашены Гостем Отеля без права проживания, они обязаны покинуть номер Гостя до 23.00 часов текущего дня, территорию Отеля приглашенные Гостем лица обязаны покинуть не позднее 00:00 часов. Регистрация приглашенных лиц Гостем и взимание с них платы за проживание Исполнителем не производится. Гость несет полную материальную ответственность перед Исполнителем за причиненный ущерб, как имуществу Отеля, так и третьих лиц, действием приглашенных им лиц без права проживания.

2.6. Перевод из одного номера в другой может производиться Исполнителем по просьбе Гостя при наличии свободных номеров и объективной причины или по производственной необходимости, создавшейся в Отеле у Исполнителя. Разрешение на перевод оформляется администратором службы приема и размещения Отеля, в «Карту Гостя» вносятся соответствующие изменения.

2.7. Гость, желающий продлить срок временного проживания в Отеле обязан уведомить об этом Исполнителя через администратора службы приема и размещения Отеля не менее чем за 12 часов до часа выезда. При наличии положительного ответа от Исполнителя на продление срока временного проживания Гостя в Отеле последний оплачивает дополнительное время проживания по ценам, согласно прейскуранта Исполнителя. Исполнитель оставляет за собой право отказать в продлении временного проживания Гостя в Отеле, в случае наличия брони на данный номер от иного лица, либо может предложить Гостю иной свободный номер.

2.8. Исполнитель оставляет за собой право отказать в заселении Гостя в Отель, находящегося в состоянии алкогольного, токсического и наркотического опьянения.

### 3. БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРОВ В ОТЕЛЕ

3.1. Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в Отеле путем составления единого двустороннего документа, а также путем принятия акцепта публичной оферты посредством оформления Заявки на бронирование на сайте Отеля [www.chayka-hotel.ru](http://www.chayka-hotel.ru), по телефону или иной связью, а также посредством бронирующих площадок, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Гостя (Заказчика), либо после оплаты услуги Исполнителя по выставленному счету Гостем (Заказчиком).

3.2. Бронирование номеров в Отеле может быть негарантированным (неоплаченным) или гарантированным (оплаченным).

3.3. **Бронирование является негарантированным** в случае внесения оплаты Гостем в момент времени заезда в Отель. Срок действия негарантированной брони заканчивается в 18 часов дня времени заезда, после чего Исполнитель вправе аннулировать бронь в Отеле. Гость может быть заселен на общих условиях при наличии свободных номеров.

**Бронирование является гарантированным** в случае внесения аванса в размере стоимости не менее первых суток проживания. Гарантированная (оплаченная) бронь сохраняется до расчетного часа дня следующего за днем запланированного времени заезда.

3.3.1. В случае несвоевременного отказа от бронирования (при гарантированном бронировании), опоздания или не заезда Гостя, с Гостя/Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании Гостя более чем на сутки до срока времени заезда договор на оказание гостиничных услуг прекращается (бронирование аннулируется).

ется). Порядок взимания и размер платы за фактический простой номера (места в номере) определяется Договором на оказание гостиничных услуг.

3.3.2. Под несвоевременным отказом от бронирования признается отказ Гостя/Заказчика полученный Исполнителем позднее 16 часов дня, предшествующего дате запланированного времени заезда.

3.3.3. Под опозданием заезда Гостя признается заезд Гостя позднее 18 часов дня заезда по местному времени (если иное не указано в договоре на оказание гостиничных услуг).

3.3.4. Не заезд Гостя признается отсутствие Гостя в Отеле до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного при бронировании времени заезда.

3.4. При бронировании гостиничных услуг по действующему специальному предложению или при заключении договора на специальных условиях может быть предусмотрено условие о внесении обеспечительного платежа. Внесение обеспечительного платежа регулируется отдельным соглашением/предложением от Исполнителя.

3.5. В случае если гарантированное бронирование было сделано от Заказчика - компании/тур агента на основании действующего договора на размещение, то стоимость суток размещения за не заезд или отмену бронирования менее чем за 24 часа до расчетного часа заезда Гостя, оплачивает Заказчик - компания/тур агент на основании выставленного Исполнителем счета.

3.6. В тех случаях, когда намеченные сроки размещения Гостей, подлежащих размещению в Отеле, изменяются, Гость (Заказчик) обязан сообщить об этом Исполнителю не менее чем за один календарный день (при количестве не более пяти номеров) и за три календарных дня (при количестве свыше пяти номеров) до окончания предполагаемого срока размещения.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН**

##### **4.1. Каждый Гость Отеля обязан:**

- соблюдать установленные Исполнителем настоящие Правила, порядок оплаты гостиничных услуг, соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию, находящемуся на территории Отеля;

- заполнять все необходимые документы предоставляемые Исполнителем, связанные с заселением Гостя в Отель. Представлять исключительно достоверную информацию при их заполнении. Ответственность за предоставление недостоверной информации Исполнителю несет Гость, предоставивший данную информацию, в полном объеме.

- по первому требованию Исполнителя возместить причиненный ущерб в полном объеме в случае утраты и/или повреждения имущества Исполнителя и /или третьих лиц, в соответствии с законодательством Российской Федерации. Вид ущерба определяется Исполнителем в день обнаружения ущерба, либо, в исключительных случаях, в течение суток с момента обнаружения ущерба, о чем составляется соответствующий Акт, размер ущерба определяется Исполнителем в течение пяти рабочих дней с момента обнаружения, а в исключительных случаях, в том числе при проведение независимой оценки ущерба – в срок, необходимый для проведения вышеуказанных работ;

- не беспокоить других Гостей, проживающих в Отеле, соблюдать нормы общественного порядка на территории Отеля;

- не создавать условия и не допускать аварии электросетей, водо-теплоснабжающего оборудования и иных технических и инженерных сетей Исполнителя и Отеля. В случае возникновения аварийной ситуации немедленно сообщить представителю Исполнителя;

- при выявлении представителем Исполнителя или третьими лицами у Гостя или у лиц приглашенных Гостем инфекционных заболеваний и/или при подозрении на такие заболевания, немедленно сообщить об этом Исполнителю и освободить номер Отеля (Федеральный закон от 30.03.1999г. №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»);

- строго соблюдать правила пожарной безопасности, электробезопасности, не допускать возникновения очагов возгорания, пожара;

- своевременно и в полном объеме оплачивать иные предоставленные Исполнителем и третьими лицами дополнительные услуги на территории Отеля, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, их предоставление приостанавливается/прекращается до момента полного погашения задолженности;

- хранить ценные вещи в специально отведенном в номере месте для хранения (сейфе). Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом представителю Исполнителя. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за не сохранность вещей;

- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;

- при выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить администратора службы приема и размещения Отеля о своем выезде, сдать ключ, предъявить номер для возврата представителю Исполнителя.

#### **4.2. Гость Отеля имеет право:**

- пользоваться всеми платными и бесплатными услугами Отеля в порядке, установленном настоящими Правилами;

- получать информацию о времени работы, стоимости, перечне услуг, оказываемых Исполнителем и третьими лицами, оказывающие услуги на территории Отеля, производить предварительный заказ услуг у Исполнителя и третьих лиц, оказывающие услуги на территории Отеля, получать информацию о состоянии своего счета у Исполнителя и делать его промежуточную или полную оплату;

- приглашать на территорию Отеля третьих лиц (приглашенных Гостей Отеля) в порядке, установленном настоящими Правилами;

- обращаться к уполномоченным сотрудникам Исполнителя (администратор службы приема и размещения Отеля) по вопросам качества оказанных услуг Исполнителем. При обнаружении недостатков в оказанных услугах Исполнителем Гость может потребовать безвозмездного устранения недостатков от Исполнителя. При обнаружении существенных недостатков в предоставленной Исполнителем услуге – Гость вправе требовать расторжение договора;

#### **4.3. Исполнитель имеет право:**

- произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Отеле и требовать незамедлительное освобождение ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в данных помещениях (местах) экстренных или неотложных ремонтных, санитарно-

эпидеологических работ и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни и здоровью, окружающей среде и имуществу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию имущества Исполнителя и третьих лиц;

- Исполнитель, в лице своего представителя, **вправе отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и/или прочих услуг и/или принудительно выселить Гостя из Отеля в случаях:** нарушения настоящих Правил, в том числе отказа от заполнения необходимых документов, согласно раздела 2 настоящих Правил; предоставления Гостем ложной и недостоверной информации в анкете и иных документах, оформляемых при заселении Гостя в Отель; несвоевременной или неполной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги; проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других гостей агрессии, неуважительного оскорбительного поведения, или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц, нахождения Гостя в состоянии алкогольного, токсического и наркотического опьянения.

В случае наступления вышеуказанных событий и действий Гостя, Исполнитель составляет Акт по данному инциденту и при необходимости вызывает сотрудников правоохранительных органов.

#### **4.4. Исполнитель обязан:**

- обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию Гостей: Правила предоставления гостиничных услуг, прейскурант стоимости номеров, сведения о работе размещенных в гостинице точек питания, связи, бытового обслуживания;

- информировать Гостей при их оформлении и заселении о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты;

- обеспечить в каждом номере правила пожарной безопасности и правила пользования электробытовыми приборами;

- обеспечить сохранность личных вещей Гостей, находящихся в номере, при условии соблюдения Гостями порядка проживания в Отеле и условий, указанных в настоящих правилах;

- обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предоставляемых услуг Исполнителя;

- Исполнитель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Отеля, в пределах, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;

- своевременно реагировать на просьбы/жалобы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Отеля;

- предоставлять Гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг: вызов скорой помощи; пользование медицинской аптечкой; доставку в номер корреспонденции по ее получении; побудку к определенному времени; предоставление кипятка и иных услуг по усмотрению Исполнителя.

### **5. НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ И В НОМЕРАХ ОТЕЛЯ СТРОГО ЗАПРЕЩЕНО**

5.1. Оставлять в номере, в свое отсутствие, посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору о предоставлении гостиничных услуг), а также передавать им карту Гостя и ключ от номера, выносить ключ от номера за территорию Отеля.

5.2. Хранить в номере громоздкие вещи, ядовитые, химические, радиоактивные и взрывчатые вещества, легковоспламеняющиеся материалы, пожароопасные вещества, ртуть.



5.3. Иметь при себе, приносить на территорию Отеля и хранить любые виды оружия.

5.4. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Отеля. Сушить вещи в номере на обогревательных приборах не предназначенных для этого.

5.5. В период с 22.00 час по МСК. до 10.00 час по МСК. шуметь, нарушать покой и создавать неудобства другим Гостям Отеля. Запрещается проводить шумные мероприятий на территории Отеля после 22.00, за исключением заранее согласованного с Исполнителем мероприятия.

5.6. Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на такое заболевание.

5.7. Вести себя аморально, оскорблять честь и достоинство обслуживающего персонала и Гостей Отеля.

5.8. Находиться на территории Отеля с домашними животными. Заселение Гостя с домашними животными в Отель возможно при положительном решении Исполнителя и при соблюдении Гостем Правил проживания с домашними животными.

5.9. Перемещаться из одного номера в другой через балкон.

5.10. Выносить из ресторанов и баров, находящихся на территории Отеля, а также за ее пределами, в том числе в период работы в режиме «Шведский стол», продукты питания, напитки и посуду. При необходимости Гость вправе заказать услугу по доставке продуктов питания, напитков и посуды в номер.

5.11. Проносить и употреблять в барах и ресторанах, находящихся на территории Отеля, а также в местах общего пользования Отеля спиртные напитки и продукты питания, приобретенные за территорией Отеля.

5.11.1. Употреблять спиртные напитки, вещества вызывающие наркотическое или токсическое опьянение, а также любые продукты питания в местах общего пользования Отеля, за исключением мест специально отведенных для этих целей.

5.12. Проносить и употреблять на территории спортивных и оздоровительных зон Отеля напитки любого содержания в стеклянной таре.

5.13. Разводить костры, приносить на территорию Отеля и использовать пиротехнические изделия;

5.14. Пользоваться в номерах личными электронагревательными приборами (в т.ч. утюгами, электроплитками, кипятильниками и проч.).

5.15. **ОТЕЛЬ ЯВЛЯЕТСЯ ЗОНОЙ, СВОБОДНОЙ ОТ КУРЕНИЯ.** Курить разрешается только в специально отведенных местах: вышеуказанные места отмечены специальным знаком, информирующим посетителей, что это «зона для курящих».

В случае обнаружения персоналом Исполнителя запаха табака и иных предметов (остатков предметов) курения или употребления табака в номере, Гость обязан оплатить Исполнителю по первому требованию стоимость генеральной уборки номера в размере определенном прейскурантом Исполнителя на момент обнаружения.

5.16. Осуществлять эксплуатацию радиоуправляемых летательных аппаратов, беспилотных воздушных судов (квадрокоптеры, дроны, самолеты, вертолеты и др.), в том числе с использованием последних для фото-видеосъемки зданий, строений, сооружений, инфраструктуры расположен-

ных на территории Отеля (Федеральный закон № 35 от 06.03.2006 г., «О противодействии терроризму»).

5.17. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории, в зданиях, помещениях общего пользования Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем аудио, фото и видеонаблюдения, используемых Исполнителем исключительно для обеспечения безопасности пребывания Гостей и третьих лиц на территории Отеля.

5.18. В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Исполнитель вправе в одностороннем внесудебном порядке прекратить исполнение обязательств по договору оказания гостиничных и иных услуг.

## **6. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ**

6.1. Защита прав Гостей Отеля/Исполнителя осуществляется в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. 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.

6.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется Акт, подписанный Гостем и уполномоченным представителем Исполнителя, в двух экземплярах с указанием в нем всех замечания и предложений.

6.4. В случае отсутствия устранения Исполнителем обнаруженных Гостем недостатков на месте или в сроки, указанные Исполнителем ранее, Гость имеет право, при наличие Акта о выявленных нарушениях, подписанного обеими сторонами, в течение 14 дней со дня их обнаружения предъявить свои претензии Исполнителю в порядке, предусмотренном действующим законодательство Российской Федерации. При отсутствие упомянутого выше Акта претензии/рекламации не могут приняты к рассмотрению, а требования Гостя считаются необоснованными.