



Утверждаю
/Астежев С.В./
Генеральный директор
отеля «АПЛИОР»

11. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

11.1. Отель обязан:

11.1.1. Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги, предусмотренные договором оказания гостиничных услуг, настоящими Правилами проживания и тарифами Отеля.

11.1.2. ИнформироватьGuestы об услугах и дополнительных услугах Отеля, о форме, порядке и сроках их оплаты, а также о тарифах и возможных ограничениях, включая сезонные условия.

11.1.3. Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.

11.1.4. Обеспечить конфиденциальность персональных данных и информации о Гостях Отеля, в том числе в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных».

11.1.5. Своевременно реагировать на обращения Guestы, устранять аварийные ситуации, поломки и неисправности в номерах. В случае невозможности устранения проблемы в кратчайшие сроки, предложить Guestю другой номер не ниже оплаченной категории.

11.1.6. Отель несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение вещей Guestя, внесенных в Отель, в соответствии с законодательством Российской Федерации. Внесенной в Отель считается вещь, вверенная работникам Отеля либо помещенная Guestем в номере Отеля или ином специально предназначенном месте. Отель не несет ответственности за утрату денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, ювелирных изделий и иных особо ценных вещей, если они не были переданы Отелю на хранение. Отель не осуществляет оценку стоимости вещей и не несет ответственности за их заявленную стоимость.

11.1.7. Отель несет ответственность за утрату денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг и иных драгоценных вещей Guestя при условии, что они были переданы Отелю на хранение либо помещены Guestем в предоставленный Отелем индивидуальный сейф. Указанное правило применяется независимо от места расположения сейфа (в номере Guestя или в ином помещении Отеля). Отель освобождается от ответственности за сохранность содержимого сейфа, если докажет, что доступ к сейфу без ведома Guestя невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы. Отель не осуществляет проверку содержимого сейфа и не несет ответственности за заявленную Guestем стоимость находящихся в нем вещей.

11.1.8. Guest, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за сохранность вещей.

11.1.9. В случае обнаружения забытых вещей Guestями, немедленно уведомить об этом владельца вещей.

11.1.10. Отель информирует Guestы, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Отеля за исключением номеров, туалетных и душевых кабин и раздевалок.

11.1.11. Не проводить шумных мероприятий на территории Отеля после 22:00 ч., за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.

11.1.12. Вещи, забытые Гостем, подлежат описи и учету в журнале забытых вещей.

Администрация Отеля обязана уведомить Гостя о находке по контактными данным, указанным при регистрации. Забытые вещи хранятся в Отеле в течение **3 месяцев** с момента обнаружения. По истечении этого срока Отель вправе:

- Передать вещи в органы социальной защиты или благотворительные организации;
- Утилизировать или продать вещи, если их сохранение невозможно или они имеют низкую стоимость;
- При хранении и пересылке за пределы Отеля возможны расходы, которые могут быть предъявлены Гостю.

Примечание: Отель освобождается от ответственности за сохранность забытых вещей после истечения установленного срока хранения или в случае, если Гость не предоставил актуальные контактные данные для уведомления.

11.2. Отель вправе:

11.2.1. Сотрудники Отеля (горничные) вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья; сотрудники инженерной службы Отеля (электрик/сантехник) для проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил.

11.2.2. В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле и его отсутствии по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и сделав опись имущества Гостя.

11.2.3. Запись телефонных разговоров и иных коммуникаций с целью контроля качества услуг разрешена только в соответствии с Ф3-152 «О персональных данных».

11.2.4. При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Отель имеет право создать комиссию из представителей Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.

11.2.5. В случае нарушения Гостем условий договора, злоупотребления алкоголем или нарушений общественного порядка, Отель вправе:

- оформить акт о нарушении и вызвать представителей органов внутренних дел при необходимости;
- досрочно прекратить предоставление услуг проживания с предложением альтернативного размещения в пределах доступных мест;
- возложить на Гостя ответственность за документально подтвержденные расходы, понесенные Отелем в связи с нарушением.

11.2.6. Отель не несет ответственности за последствия для здоровьяGuestов при употреблении продуктов и напитков, приобретенных вне территории Отеля.

11.2.7. Поскольку территория Отеля является публичным местом, Исполнитель вправе осуществлять фото- и видеосъемку Гостя и Посетителя Отеля, его супруга (супруги), его сына (дочери) и иного лица, пребывающего в Отеле совместно с ним, законным представителем которого он является (далее – Гражданин), которая проводится в местах, открытых для свободного посещения или на публичных мероприятиях, проводимых Отелем, на котором

было зафиксировано изображение Гражданина, с дальнейшим использованием, редактированием и распространением Исполнителем изображения Гражданина, в том числе в рекламных целях Отеля, размещения на официальном сайте и в официальных группах в социальных сетях. В том числе такие права предоставляются Исполнителю, если при проведении в местах, открытых для свободного посещения, или на публичных мероприятиях, проводимых Отелем, Гражданин выразил явное согласие на фиксацию своего изображения, также при фиксации изображения Гражданина на коллективном снимке. Гражданин выражает свое согласие на осуществление всех вышеуказанных действий Исполнителем.

11.2.8. Отель не несет ответственности за сохранность автотранспортных средств, находящихся на территории Отеля, а также предметов и оборудования, находящихся внутри автомобиля (салоне и багажнике) или закрепленных снаружи на багажниках автотранспортных средств.