



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

## 15. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

15.1. В случае возникновения спорных вопросов по качеству предоставляемых услуг Гость вправе обратиться к сотрудникам Службы приема и размещения, старшему администратору либо руководству Отеля. В ночное время обращение принимается дежурным администратором или иным ответственным сотрудником Отеля.

15.2. При невозможности урегулирования ситуации на месте Гость вправе направить письменную претензию одним из следующих способов:

- путем внесения записи в книгу отзывов и предложений;
- путем подачи письменного заявления администрации Отеля;
- путем направления обращения на электронную почту Отеля.

15.3. ОТЕЛЬ рассматривает письменную претензию Гостя в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

15.4. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, ОТЕЛЬ и Гость руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

15.5. ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по предоставлению услуг, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), а также действий (бездействия) Гостя либо третьих лиц.