

Утверждаю
Заместитель генерального директора –
Генеральный управляющий
ООО «Про Капитал Сибирь»



«01» сентября 2022 года

/ Караулова Ю.Г./

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «DOMINA NOVOSIBIRSK»

СВЕДЕНИЕ

Цель разработки настоящих правил – предоставление Гостям отеля информации о правилах проживания и правилах предоставления Гостям услуг отеля.

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Domina Novosibirsk», далее Правила, разработаны на основании Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. и Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020г.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных и сопутствующих услуг, далее при совместном упоминании – гостиничные услуги, между ООО «Про Капитал Сибирь» (Domina Novosibirsk), далее Отель, и Гостями Отеля.

2. Настоящие Правила размещены для сведения Гостей на стойке приема и размещения.

3. Режим работы Отеля – ежедневно, круглосуточно.

4. Сведения об Отеле и контактная информация:

гостиничные услуги оказываются юридическим лицом ООО «Про Капитал Сибирь», свидетельство ОГРН 1075404004565, зарегистрировано 06.02.2007, юридический адрес: 630004 Новосибирская обл., г. Новосибирск, Ленина 26, адрес местонахождения и почтовый адрес: совпадает с юридическим.

тел. + 7 (383) 362-85-55

веб сайт: www.dominarussia.com

адрес электронной почты: welcome.nsk@dominarussia.com

В целях безопасности, ведется видеонаблюдение во всех помещениях Отеля, за исключением номеров, туалетных комнат и душевых кабин.

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

1. Отель оказывает услуги по предоставлению номеров для временного проживания Гостей Отеля в течение срока, согласованного с Отелем и оформленного в установленном настоящими Правилами порядке.
2. Отель принимает заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя.
3. Гарантированное бронирование – вид бронирования при котором отель ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. В соответствии с Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020г, при незаезде гарантированное бронирование аннулируется.
4. Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до 18:00 в день заезда, после чего бронирование аннулируется если Гость не заселился в отель.
5. В Отеле установлено:
 - время заезда (расчетный час в Отеле при заезде Гостя) - 14:00 часов по Новосибирскому времени;
 - расчетный час (расчетный час в Отеле при выезде Гостя) – 12:00 часов по Новосибирскому времени;
 - посуточная оплата проживания в отеле;
 - плата за половину суток, взимаемая при заезде между 0 часов 00 минут и следующим расчетным часом, установить в размере 90% от суточного тарифа;
 - при заезде с 06:00 до 14:00 часов текущих суток дополнительно взимается плата в размере 50% от стоимости текущих суток проживания (может включать, в зависимости от тарифа проживания, выбранного Гостем, завтрак «Шведский стол»).В случае если Гость не успел на завтрак, ему предоставляется услуга «Завтрак с собой», которую он может получить в ресторане Отеля, либо на ресепшн.
По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 или продлить срок проживания в номере. В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, администрация Отеля вправе произвести выселение Гостя.
Почасовая оплата проживания в Отеле не предусмотрена.
Общее количество проживающих в номере Гостей должно соответствовать количеству мест в номере.
6. Для получения номера в Отеле Гости предоставляют в службу приема и размещения следующие документы:
 - а) оригинал 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) оригинал свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста, согласно Правилам предоставления гостиничных услуг, в РФ от 9 октября 2015г. № 1085-п.21;

г) для лица, 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. (В редакции Постановления Правительства Российской Федерации от 01.04.2021 № 519);

д) для лица, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них). (В редакции Постановления Правительства Российской Федерации от 01.04.2021 № 519)

е) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

ж) 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;

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

и) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

к) вида на жительство лица без гражданства.

л) иностранный гражданин для регистрации предоставляет:

- паспорт иностранного гражданина;
- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ, или с отметкой территориального органа федерального органа в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

Служебные удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации.

Один Гость, проживающий в Отеле, может оформить на свое имя не более одного номера.

При заезде Гость заполняет и подписывает Регистрационную карту.

Гость обязан при регистрации в Отеле предоставить данные паспорта или иного документа. Удостоверяющего личность Гостя, иные персональные данные. На основании п.2 ст.9 Закона РФ от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных».

Гость своей подписью в Регистрационной карте дает согласие Отелю на обработку персональных данных. Персональные данные могут передаваться только сотрудникам Отеля и сотрудникам УФМС России, в рамках действующего законодательства. В соответствии с Законом РФ от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», при обработке персональных данных Гостя ОТЕЛЬ обязуется принимать все необходимые организационные и технические меры для защиты таких персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения персональных данных, а также иных неправомерных действий.

Регистрация Гостей, 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". Постановка Гостей, являющихся иностранными гражданами и лицами 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".

ПРОЖИВАНИЕ ДЕТЕЙ

За проживание в Отеле детей до 4 (четырёх) лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается (по запросу предоставляется детская кровать).

За проживание в Отеле детей от 5 (пяти) лет до 12 (двенадцати) лет включительно (при семейном размещении) плата взимается согласно действующего в Отеле Прейскуранта (по запросу предоставляется дополнительная кровать, за дополнительную плату.).

За проживание в Отеле детей от 12 до 17 (семнадцати) лет взимается плата согласно действующего в Отеле Прейскуранта на взрослого.

Регистрация в Отеле 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 (оригиналы документов).

ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ

Гость, ответственный за номер, а также проживающие с ним в одном номере гости обязаны покинуть номер не позднее расчетного часа.

При необходимости продления номера Гость может обратиться в Службу приема и размещения Отеля не позднее 10:00 часов по местному времени. При наличии свободных мест в Отеле, срок проживания может быть продлен. Стоимость продления рассчитывается в соответствии с прейскурантом цен, установленным на момент обращения Гостя с запросом на продление.

Продление номера менее чем на сутки, возможно в соответствии с тарифом последних полных суток проживания Гостя.

При продлении номера менее чем на сутки:

до 18.00 часов – взимается плата в размере 50 % от стоимости текущих суток проживания;

до 23.59 часов – взимается плата в размере 100 % от стоимости текущих суток проживания (может включать, в зависимости от тарифа проживания выбранного Гостем, ужин).

ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ И ЦЕНЫ

Расценки на услуги, указанные в информационно-рекламных материалах Отеля и СМИ, не являются окончательными. Администрация Отеля оставляет за собой право изменять Официальные тарифы на услуги Отеля. С официальными тарифами, действующими на момент бронирования номера, Вы можете ознакомиться:

- на официальном сайте Отеля <https://nsk.dominarussia.com>;
- в Службе Приема и Размещения Отеля по тел.: + 7 383 362 85 55

Официальный тариф, указанный в подтвержденной Заявке на бронирование, является окончательной и не подлежит одностороннему изменению.

Оплата услуг в Отеле производится путем:

- наличными средствами в кассу Отеля;
- банковскими картами (Visa, MasterCard, American Express, Maestro, Visa Electron, МИР);
- безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет Отеля;
- при оплате на сайте Отеля с использованием Интернет-эквайринга согласно Прейскуранту цен, действующему на дату подтверждения бронирования.

Оплата услуг Отеля по банковской карте может быть произведена:

- держателем карты за услуги Отеля оказанные лично ему;
- держателем карты за услуги Отеля оказанные третьему лицу, при предъявлении держателем карты ксерокопии паспорта и заполнении «Согласия на оплату услуг Отеля по банковской карте» установленной в Отеле формы.

Обратите внимание, что при регистрации заезда необходимо предъявить кредитную карту, которая использовалась при бронировании. Присутствие держателя карты является обязательным.

Поселение в Отель производится только после внесения Гостем предоплаты за весь предполагаемый период проживания и внесением им залога за дополнительные услуги в размере (не менее) 2000 рублей при желании Гостя ими пользоваться. Окончательный счет за оказанные услуги выдается в день выезда Гостя.

В случае безналичного расчета (перечисления денежных средств на расчетный счет Отеля), оплата должна поступить до момента заселения Гостя в номер, если другое не предусмотрено в договоре с компанией. В ином случае, Гость должен внести депозит за первые сутки проживания по тарифу, действующему на момент заселения.

УСЛУГИ

Услуги, предоставляемые Гостям и входящие в стоимость номера:

- проживание;
- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- побудка к определенному времени;
- беспроводной доступ в Internet (wi – fi);
- вызов такси;
- багажная комната;
- распечатка посадочных талонов;
- пользование детской кроваткой;
- питьевая вода;
- чистка обуви;
- фитнес зал /джакузи и сауна

Расположены на третьем этаже Отеля. Режим работы фитнес зала - круглосуточно. Режим работы джакузи и сауны ежедневно с 06-30 до 23-00. Понедельник с 10-00 до 16-00 санитарный день.

Услуги, предоставляемые Гостям Отеля за дополнительную оплату:

- завтрак (шведский стол), если другое не предусмотрено правилами тарифа;

Завтраки сервируются в ресторане Tartufo, расположенном на втором этаже Отеля.

С 06-30 до 10-30 в будние дни, с 07-00 до 11-00 в выходные и праздничные дни. Стоимость завтрака (шведский стол) для не проживающих Гостей - 1100 руб.

Ресторан открыт для проведения мероприятий, фуршетов и банкетов.

Для детей в ресторане имеются детские стульчики, которые предоставляются по запросу.

- обеды и ужины в Брера Бар, расположенным на первом этаже Отеля.

Режим работы - круглосуточно.

- организация питания в номере (room service);
- услуги прачечной (стирка/глажка)

Режим работы ежедневно: с 08-00 до 20-00.

Для удобства Гостя прейскурант на цены прачечной, пакеты для прачечной и бланк заявки имеются в каждом номере Отеля. Срок исполнения заказа 24 часа.

- аренда переговорной комнаты, банкетных залов;
- сувенирная продукция;
- пользование услугами такси.

Для предоставления дополнительных услуг, Гостю необходимо обратиться в Службу Приема и Размещения Отеля.

Ежедневная уборка номеров производится с 12 часов 00 минут до 17 часов 00 минут. Смена полотенец производится ежедневно.

Администрация Отеля по возможности обеспечивает Гостей необходимой справочной информацией.

В случае утери, ключ от номера выдается по предъявлению документа, подтверждающего личность.

Ассортимент мини-бара утвержден и пополняется ежедневно с 12 часов 00 минут до 17 часов 00 минут. Условием для его пополнения является отсутствие любого продукта из ассортимента в мини-баре номера.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ ОТЕЛЯ

Гости вправе:

1. Пользоваться всеми услугами Отеля: услуги ресторана «Tartufo», бара «Vrega», тренажерного зала, сауны, джакузи, наземного и подземного паркинга, прачечной.
2. Получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.
3. Приглашать посетителей в свой номер с 08:00 до 23:00 часов.
4. Обращаться к сотрудникам Отеля, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Службе приема и размещения.
5. Гость вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.
6. Доступ курьеров (разносчиков еды и т.д.) в отель запрещен в целях обеспечения безопасности гостей. Ожидание, передача / прием товаров производятся в зоне лобби (перед ресепши). Передача курьерам любых сведений о гостях отеля, запрещена (кроме случаев, когда это просьба Гостя).

Гости обязаны:

1. Соблюдать Правила проживания и предоставления услуг.
2. Уважать права других Гостей Отеля. Не доставлять неудобства действиями или поведением другим Гостям, находящимся в Отеле.
3. Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля.
4. Соблюдать дресс-код Отеля, ношение купальных костюмов, халатов, нахождение мужчин с голым торсом в общественных зонах не допускается, за исключением зоны сауны и джакузи.

5. Соблюдать тишину в номере и Отеле после 23:00.
6. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля и регламент их работы.
7. Оплачивать счета за оказанные Отелем услуги в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
8. Если посетители остаются в номере Гостя после 23:00 часов, проживающий Гость обязан зарегистрировать посетителей в Службе приема и размещения и, при необходимости, произвести доплату за проживание на дополнительном месте.
9. Беречь имущество Отеля. В случае утраты или повреждения имущества, Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранту на утрату и повреждения имущества Отеля. В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание гостиничных и сопутствующих услуг Отеля, ответственность в полном объеме возлагается на Гостя.
10. В случае получения травмы в период пребывания в Отеле, утере или повреждения имущества, гость должен проинформировать Отель о случившемся до отъезда.
11. Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья.
12. Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы.
13. Воздействовать физически на дымовые пожарные извещатели и элементы водяного пожаротушения отеля.
14. Освобождать номер по истечении срока проживания.
15. При выезде сдать ключ от номера сотруднику Службы приема и размещения, произвести окончательный расчет за пользование мини-баром, услугами ресторана и другими сервисами Отеля.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

ОТЕЛЬ ОБЯЗАН:

1. Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги.
2. Информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Отеля, форме и порядке их оплаты.
3. Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
4. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля.
5. Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории).
6. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

7. В случае обнаружения забытых Гостями вещей, немедленно уведомить об этом владельца вещей.
8. Хранить забытые невостребованные вещи в течение 3 месяцев.
9. Хранить ценные вещи, деньги в течение 1 года.
10. Хранить, по просьбе гостя, забытые вещи более года, до следующего его приезда. При этом, в журнале учета забытых вещей делается соответствующая пометка.
11. Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Отеля.

Права Отеля:

1. Сотрудники Отеля вправе входить в номер без согласования с гостем для проведения уборки, смены белья, пополнения мини-бара, при срабатывании системы пожарной сигнализации в номере, для проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования, контроля доступа или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил.
2. При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Отель имеет право создать комиссию из представителей Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля, Хозяйственной службы и составить акт по данному нарушению, и в случае необходимости, пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.
3. Досрочно выселить Гостя, если последний нарушает условия договора, злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка, при этом Гость возмещает Отелю, понесенные им расходы.
4. Услуга временного проживания считается полностью оказанной, после использования спального места и ванной комнаты.
5. При отсутствии Гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, Отель берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в отделе забытых вещей.

ГОСТЯМ В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

1. Входить в служебные помещения Отеля.
2. Осуществлять фото, видеосъемку без согласования с администрацией Отеля в общественных зонах, если длительность съемки составляет более 30 минут.
3. Осуществлять фото, видео съемку, если внешний вид или действия участников съемки нарушают общепринятые нормы морали или оскорбляют других гостей.
4. Блокировать работу лифтов, автоматических дверей входной группы.
5. Создавать неудобства для других проживающих в Отеле.
6. Передавать третьим лицам ключ от номера и карту Гостя, во избежание хищений.

7. Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 80x80x80 см, должны храниться в отдельной комнате для багажа, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей).
 8. Самостоятельно переставлять и передвигать мебель, и элементы интерьера, в том числе в общественных зонах.
 9. В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить на территории Отеля, в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Отеля.
 10. Нарушение данного требования влечет за собой административную ответственность, предусмотренную ст. 6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ.
 11. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы;
 12. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.
 13. Умышленно загрязнять территорию Отеля.
 14. Самостоятельно открывать окна и балконные двери, выбрасывать из окон и на балконы различные предметы, окурки и мусор.
 15. Приносить и употреблять в тренажерном зале и сауне алкогольную продукцию, продукты питания, посуду из номерного фонда и ресторана (бара).
 16. Пребывание в номере после 23:00 незарегистрированных посетителей.
 17. Самостоятельное пребывание детей, без сопровождения родителей или сопровождающих лиц, в тренажерном зале, сауне, джакузи, в лифтах и летнем кафе.
 18. В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Отеле, с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников полиции.
- Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, при возникновении подозрений, что данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.
- В случае неисполнения Гостем обязанности по регистрации посетителя в Службе приема и размещения, ответственность за действия посетителя в полном объеме несет Гость.
19. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Отель и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ В ОТНОШЕНИИ КУРЕНИЯ

Согласно Федеральному закону отель является полностью некурящим. Использование электронных сигарет, устройств IQOS и кальянов запрещено. Зона курения находится на улице около главного входа.

В случае нарушения Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 28.12.2016) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака", с Гостя взимаются штрафы:

- в размере 6000 рублей за глубокую очистку номера категории «Стандарт»;
- в размере 8000 рублей за глубокую очистку номера категории «Супериор» и «Полулюкс»;
- в размере 10000 рублей за глубокую очистку номера категории «Люкс».

В случае сработки пожарной сигнализации в следствии курения или вмешательства в систему пожарной сигнализации номера с гостя взимается штраф в размере 25 000 рублей.

Отель оставляет за собой право расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем правил проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения гостем материального ущерба гостинице.

ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ В ОТНОШЕНИИ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ

Отель считает домашних животных: кошек и собак, частью семьи, именно поэтому его двери открыты и для четвероногих любимцев, весом не более 10 килограммов.

За размещение в номере с владельцем домашних животных весом до 10-ти килограмм взимается оплата в размере 2000 рублей.

Для обеспечения комфортабельного пребывания в Отеле как владельцев животных, так и других Гостей, установлены следующие правила:

1. Владелец должен предъявить ветеринарный паспорт или ветеринарное свидетельство (сертификат) на животное. В случае отсутствия вышеуказанных документов, Отель вправе отказать в поселении.
2. Всю ответственность за действия животного в полном объеме несет его владелец.
3. Владелец животного должен держать его на поводке и в наморднике, или в клетке.
4. При заселении сотрудник Службы приема и размещения вправе осмотреть животное в целях проверки чистоты животного и соблюдения перечисленных выше условий.
5. Владелец не должен оставлять животное без присмотра во время пребывания в Отеле.
6. Владелец должен обеспечить отсутствие животного в номере во время проведения уборки.
7. Любое нарушение животным режима тишины, такое, например, как лай, должно пресекаться владельцем и быть сведено к минимуму.
8. Животным запрещается находиться в ресторане, баре, тренажерном зале и сауне Отеля.
9. Отель оставляет за собой право, в случае агрессивного поведения животного по отношению к сотрудникам или Гостям Отеля, выселить владельца животного.

10. Владелец животного несет материальную ответственность за: убытки, причиненные Отелю, животным, включая порчу мебели, стен, ковровых покрытий и прочие; ущерб, причиненный животным другим Гостям, либо персоналу Отеля. При этом создается комиссия из представителей Хозяйственной службы, Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и составляется акт и рассчитывается сумма, подлежащая возмещению, в соответствии с Прейскурантом на порчу имущества Отеля.

ФОРС-МАЖОРНЫЕ ОБСТОЯТЕЛЬСТВА

Отель не несет ответственности перед Гостями за невозможность оказать услуги в период действия форс-мажорных обстоятельств, к которым относятся: война, забастовки, эпидемии, стихийные бедствия, пожары и прочие обстоятельства непреодолимой силы, носящие непредвиденный и непредотвратимый характер.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

В случае заполнения Гостем какой-либо формы/анкеты в период пребывания в Отеле или на сайте <https://nsk.dominarussia.com>, Отель оставляет за собой право использовать данную информацию для связи с Гостем.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ В БАРЕ «БРЕРА» И РЕСТОРАНЕ «ТАРТУФО»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Правила поведения посетителей в баре «Брера» и ресторане «Тартуфо» (далее – Правила) разработаны на основании пункта 5 «Правил оказания услуг общественного питания (утвержденным постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997г. № 1036) и устанавливают правила поведения для всех посетителей в баре «Брера» и ресторане «Тартуфо» (далее – Бар, Ресторан).

1.2 Настоящие Правила определяют права и обязанности посетителей и Бара, Ресторана и направлены на создание максимально комфортной атмосферы для всех присутствующих во время работы предприятия. Правила являются обязательными для всех без исключения посетителей. Принимая решение войти в Бар, Ресторан, посетитель подтверждает свое согласие с данными Правилами.

1.3 Бар, Ресторан являются частной собственностью и оставляет за собой право в ограничении доступа в Бар, Ресторан без объяснения причин. С целью обеспечения надлежащего порядка в Баре, Ресторане, администрация вправе осуществлять видео контроль.

1.4 Контроль за соблюдением настоящих правил осуществляется администрацией Бара, Ресторана, а также сотрудниками ЧОП, с которым у ООО «Про Капитал Сибирь» заключен договор на оказание охранных услуг.

1.5 Бар открыт для обслуживания посетителей в круглосуточном режиме.

1.6 Ресторан открыт для посетителей с понедельника по пятницу с 6.30 до 10.30, субботу-воскресенье с 7.00 до 11.00. Допуск и обслуживание посетителей в нерабочее время допускается только по предварительному бронированию Ресторана.

1.7 По указанию администрации Бара, Ресторана часы допуска и обслуживания посетителей могут быть изменены.

1.8 Допуск и обслуживание посетителей осуществляется преимущественно на основе предварительного бронирования мест по телефону +7 (383) 362-8555. Остальные посетители обслуживаются при наличии свободных (не забронированных) мест.

1.9 Несовершеннолетние лица, достигшие 14 лет, допускаются только в сопровождении взрослых.

1.10 Несовершеннолетние лица, достигшие 18 лет, в случае нахождения их в Баре, Ресторане без взрослых, допускаются в Бар, Ресторан и обслуживаются до 22.00.

1.11 Во избежание привлечения Бара, Ресторана к ответственности за нарушение ограничений, связанных допуском и обслуживанием несовершеннолетних посетителей, сотрудник Бара, Ресторана или сотрудник службы безопасности вправе

попросить предъявить документ, удостоверяющий личность посетителя и его возраст, и, в случае отказа от предъявления документов, - отказать посетителю в допуске и обслуживании.

1.12 Кафе оказывает исключительно услуги общественного питания. Использование помещений Бара, Ресторана для иных целей (проведение совещаний, собеседований, переговоров, конференций, фотосессий, иных деловых встреч, а также мероприятий) допускается по предварительному согласованию с администрацией Бара, Ресторана.

1.13 Осуществляя заказ, посетитель соглашается со стоимостью блюд и напитков, указанной в меню Бара, Ресторана, действующем на дату заказа.

1.14 По общему правилу, в счет включаются блюда и напитки, заказанные всеми посетителями, сидящими за одним столом. О необходимости выставления индивидуальных счетов посетители обязаны предупредить официанта в момент заказа.

1.15 Во избежание неоплаты счета, ресторан вправе выставить посетителю промежуточный пречек. При отказе оплаты промежуточного счета, заказ на другие блюда и напитки от посетителя не принимаются.

1.16 Ресторан принимает заказы на спец-обслуживание только на условиях внесения аванса, размер которого определяется соглашением сторон.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

2.1. Посетители Бара, Ресторана обязаны:

2.1.1. соблюдать общественный порядок;

2.1.2. оплачивать заказанные блюда и напитки;

2.1.3. не мешать другим посетителям;

2.1.4. соблюдать чистоту;

2.1.5. бережно относиться к имуществу Бара, Ресторана (мебель, посуда, сантехника и прочее), а в случае повреждения этого имущества, возместить причиненный ущерб;

2.1.6. при входе в Бар, Ресторан сдать верхнюю одежду в гардероб;

2.1.7. предъявить сотрудникам Бара, Ресторана документ, удостоверяющий его личность в случае:

- приобретения посетителем алкогольной продукции;
- оплаты счета банковской картой;
- если службы безопасности Отеля просит предъявить документ, содержащий сведения о возрасте посетителя.

2.1.8. соблюдать настоящие Правила.

2.2. Посетителям Бара, Ресторана запрещено:

2.2.1. без разрешения администрации Бара, Ресторана проходить на кухню, за барную стойку и в другие служебные помещения.

2.2.2. пребывание с животными. В исключительных случаях, по усмотрению администрации заведения, посетителю может быть разрешено присутствие с домашним животным при условии, что животное не перемещается по территории Бара, Ресторана, не загрязняет помещения и мебель, не издает громких звуков и поведением не доставляет дискомфорта персоналу и посетителям ресторана, при этом администрация кафе вправе определить для такого посетителя место размещения на усмотрение администрации. В случае поступления от посетителей ресторана обоснованных жалоб на присутствие Ваших животных в помещении ресторана администрация вправе в любое время попросить удалить Вашего питомца из помещения Бара, Ресторана или отказать Вам в обслуживании (прекратить обслуживание) и оплатить счет на заказанные блюда;

2.2.3. проносить в помещение Бара, Ресторана:

- пребывание с животными. В исключительных случаях, по усмотрению администрации заведения, посетителю может быть разрешено присутствие с домашним животным при условии, что животное не перемещается по территории Бара, Ресторана, не загрязняет помещения и мебель, не издает громких звуков и поведением не доставляет дискомфорта персоналу и посетителям ресторана, при этом администрация кафе вправе определить для такого посетителя место размещения на усмотрение администрации. В случае поступления от посетителей ресторана обоснованных жалоб на присутствие Ваших животных в помещении ресторана администрация вправе в любое время попросить удалить Вашего питомца из помещения Бара, Ресторана или отказать Вам в обслуживании (прекратить обслуживание) и оплатить счет на заказанные блюда;

- велосипеды и иные транспортные средства, кроме детских и инвалидных колясок;

- легковоспламеняющиеся, взрывчатые, отравляющие, ядовитые вещества и предметы, в том числе бытовые газовые баллоны;

- пребывание с оружием, колющими и режущими предметами, а также со средствами личной безопасности. В случае обнаружения указанных предметов после доступа в Бар, Ресторан посетителю может быть незамедлительно отказано в

обслуживании с выдворением его за пределы заведения или вызовом сотрудников правоохранительных органов для выяснения правомерности владения оружием;

- использовать для оплаты банковские карты, принадлежащие другим лицам;
- находиться в Баре, Ресторане в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, употреблять наркотические средства или психотропные вещества;
- находиться в Баре, Ресторане: без одежды, без обуви, в верхней одежде, в пляжной одежде, в спортивной одежде.
- обнажать интимные части тела;
- вступать в интимную близость;
- сидеть или лежать на полу, на мебели, на лестницах;
- вставать, сидеть, лежать или танцевать на барной стойке, на столах, на подоконниках;
- забираться с ногами на стулья и кресла, сажать друг друга на плечи;
- осуществлять фото- или видеосъемку других посетителей без их согласия;
- наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного или рекламного содержания;
- использовать помещение Бара, Ресторана для торговли;
- приставать к другим посетителям или сотрудникам Бара, Ресторана с предложениями купли-продажи, обмена, а также в целях гадания, попрошайничества;

- препятствовать выполнению служебных обязанностей сотрудниками Бара, Ресторана и сотрудникам службы безопасности;
- неуважительно относиться к сотрудникам и гостям Бара, Ресторана, употреблять в общении с персоналом и гостями оскорбительные высказывания, нецензурную брань;
- провоцировать конфликты и вступать в драки;
- свистеть и громко кричать;
- использовать средства звукоусиления (кроме слуховых аппаратов) и прослушивать аудиозаписи или аудио-трансляции без наушников
- преграждать дорогу или любым другим способом мешать перемещению посетителей и сотрудников Бара, Ресторана;
- подсаживаться за столики к другим посетителям без приглашения;
- использовать пиротехнику;
- играть в карты или иные азартные игры на деньги, вещи и иные ценности;
- курить;
- просить внести изменения в музыкальное оформление Бара, Ресторана;
- использовать помещение ресторана для сна;

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

3.1. В случае нарушения настоящих Правил администрация Бара, Ресторана вправе:

3.1.1. производить видео- и аудио-фиксацию нарушения;

3.1.2. удалить нарушителя с территории Бара, Ресторана;

3.1.3. в случае необходимости задержать нарушителя и вызвать правоохранительные органы.

3.1.4. в случае причинения вреда имуществу Бара, Ресторана, посетитель обязан компенсировать причиненные убытки.

4. ИНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. В целях обеспечения безопасности посетителей, а также соблюдения посетителями настоящих Правил в Баре, Ресторане ведется видеонаблюдение.

4.2. Профессиональная видео- и фотосъемка возможны только для аккредитованных журналистов и частных лиц при наличии письменного разрешения администрации Отеля. По вопросам условий аккредитации и получения разрешения на фото- и видеосъемку обращаться к администрации Отеля.

4.3. Находясь на территории Бара, Ресторана, Вы можете стать участником фото-, видео- или аудиозаписи, производимой посетителями Бара, Ресторана, и даете свое согласие на использование данных материалов для видео-, теле- и радиотрансляции или опубликования в прессе. При наличии у Вас возражений по поводу проведения съемки или записи с Вашим участием обратитесь, пожалуйста, к администрации

Бара, Ресторана для решения вопроса о переносе места съемки или предоставления Вам иного посадочного места.

4.4. Бар, Ресторан не несет ответственности за сохранность личных вещей посетителей.

4.5. За утерю комерка, выданного в гардеробе, взимается штраф в размере 200 руб.

4.6. Диджей, аниматор, музыканты, ведущий и другие лица, обеспечивающие развлекательную программу Бара, Ресторана, проводят ее в соответствии со сценарием, согласованным с Генеральным директором, и вправе отказать посетителю в совершении действий, не предусмотренных сценарием (поздравление посетителя, исполнение для него песни или музыкального произведения и другое).

4.7. Бар, Ресторан вправе отказать посетителю в приготовлении указанного в меню блюда, в случае недопоставки продуктов, необходимых для приготовления такого блюда.

4.8. В целях обеспечения безопасности здоровья посетителей в помещении ресторана запрещено употреблять принесенные с собой еду и напитки, за исключением детского питания, а также принесенный с собой алкоголь.

4.9. Бар, Ресторан оставляют за собой право в ограничении доступа в Бар, Ресторан, в соответствии с требованиями службы безопасности. Ограничение входа, выборочный отказ в обслуживании посетителей, не удовлетворяющих определенным критериям. Отказ обычно производится путём недопущения входа неподходящих лиц силами

сотрудников службы безопасности, часто по указанию администрации бара, ресторана.

4.10. Администрация Бара, Ресторана оставляет за собой право выбора канала вещания на располагаемых в залах Бара, Ресторанах телевизионных экранах.