

# ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ГОСТЕВОМ ДОМЕ «На Набережной»

Село Никитино

2022 год

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в гостевом доме «На Набережной» (далее - гостевой дом) разработаны на основе Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ

Гостевой дом предназначен для временного проживанияGuests на период, согласованный с гостевым домом.

Настоящие Правила являются публичной офертой гостевого дома «На Набережной» в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении услуг гостевого дома.

## ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

**Гостевой дом** – гостевой дом «На Набережной», расположен по адресу: 352565, РОССИЯ, Краснодарский край, Мостовский р-н, село Никитино, улица Набережная, дом 7,

**Наймодатель** – Собственник жилого помещения, который обязуется предоставить другой стороне (наниматель) жилое помещение за плату для временного проживания в нем

**Гость (наниматель)** – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**Услуги гостевого дома** — это услуги временного проживанияGuests, услуги питания, бытовые услуги, транспортные и любые другие услуги, оказываемые гостевым домом, стоимость которых включена в стоимость проживания в гостевом доме;

**Дополнительные услуги гостевого дома** — это услуги питания, бытовые услуги, туристические, транспортные и любые другие услуги, оказываемые гостевым домом на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания в гостевом доме, перечень которых определяется исполнителем;

**Бронирование** – закрепление за Guestem (потребителем) номера (места в номере) в гостевом доме на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны гостевого дома;

**Расчетный час** – время, установленное гостевым домом для заезда и выездаGuests (Наниматель); **Время заезда** – после 14 часов 00 минут по местному времени; **Время выезда** – до 12 часов 00 минут по местному времени;

**Сутки проживания** – основная единица измерения периода проживания в гостевом доме. Начало суток проживания (время заезда) – 14:00, окончание суток проживания (время выезда) – 12:00;

**Публичная оферта**– это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении услуг гостевого дома, предложение гостевого дома заключить договор на предоставление услуг гостевого дома;

**Посетители** – это лица, не проживающие в гостевом доме, но имеющие право по приглашению проживающего пребывать в номере Guesta не более четырех часов с 08.00 до 16.00 часов;

**Прейскурант** – систематизированный перечень услуг гостевого дома с указанием цен и кратких характеристик типов номеров находится в гостевом доме.

## ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

Бронирование мест осуществляется на основании Договора краткосрочной аренды жилого помещения, на сайтах интернет-бронирования отелей, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, Перечень сведений для осуществления бронирования

- 1) фамилия, имя, отчество (если последнее имеется) потребителя (гостей);
- 2) контактный номер телефона, адрес эл. почты;
- 3) количество и возраст гостей, которые будут проживать в номере (номерах);
- 4) возраст потребителя, для которого бронируется дополнительное место;
- 5) дата, время заезда и выезда гостя (гостей);

Прейскурант Гостевого дома размещен в администрации Гостевого дома «На Набережной». Гостевой дом имеет право устанавливать цены и тарифы, применять систему скидок на все услуги, которые оказываются Гостю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

Стоимость проживания, дополнительных услуг устанавливается Гостевым домом самостоятельно. Гостевой дом определяет перечень услуг, которые входят в цену номера, а также сроки их предоставления.

Бронирование номера в Гостевом доме возможно по одному из двух вариантов: гарантированному бронированию и не гарантированному бронированию.

Бронирование считается подтвержденным после письменного подтверждения от Гостевого дома по электронной почте, либо посредством телефонной или иной связи.

**Гарантированное бронирование** – осуществляется по предварительному запросу Гостя при внесении им предоплаты в размере 100% от стоимости временного проживания в Гостевом доме (либо 20% от этой стоимости). При бронировании номера через системы он-лайн бронирования гарантированное бронирование может осуществляться путем указания в заявке данных банковской карты Гостя с предоставлением Гостевому дому права на списание с карты суммы в размере 100% от стоимости услуг Гостевого дома, либо 20% стоимости проживания и последующим внесением им оплаты за услуги Гостевого дома при регистрации заселения.

Гарантированное бронирование, гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 до 12.00 часов следующих суток при любом времени заезда.

Возврат предоплаты при своевременном (за сутки (24 часа) и более дней до указанной даты заезда) информировании Гостевого дома об отказе от отдыха или его переносе осуществляется в полном объеме за вычетом налогов и банковских расходов: 7-10%.

В случае несвоевременного (менее чем за 1 день до даты заезда) информирования гостевого дома об отказе от отдыха или его переносе, возврат предоплаты осуществляется за вычетом налогов, банковских расходов (7-10%) и стоимости проживания за одни сутки.

**Опозданием** считается неприбытие Гостя по истечении 12 (двенадцати) часов после заявленного им при бронировании времени поселения.

**Аннулировать бронирование** Гость может только путем направления письменного обращения на электронную почту [nikitino21@bk.ru](mailto:nikitino21@bk.ru)

Запрос на гарантированное бронирование в обязательном порядке должен содержать полные имена всех Гостей, которым будут оказаны услуги Гостевого дома по данной заявке.

Изменение имён Гостей возможно путем направления письменного обращения на электронную почту [nikitino21@bk.ru](mailto:nikitino21@bk.ru), или через иные средства онлайн бронирования.

При отсутствии или несвоевременности направления запроса на изменение имён Гостей, а также направлении запроса в форме, отличной от вышеуказанных, Гостевой дом вправе отказать в оказании услуг Гостям, не указанным в первоначальном запросе на бронирование, что не освобождает заказчика от оплаты штрафных санкций, предусмотренных настоящими правилами предоставления гарантированного бронирования.

**Негарантированное бронирование** производится по предварительному запросу Гостя без внесения обеспечительного платежа. Гостевой дом имеет право отменить негарантированное бронирование в любое время при отсутствии свободных мест.

### **ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТЕВОМ ДОМЕ «На Набережной»**

Размещение Гостя в Гостевом доме осуществляется **только после оплаты услуг проживания** в размере 100% стоимости услуг за весь период проживания в Гостевом доме и только при предоставлении удостоверяющего личность документа, согласно перечню, утвержденному п. 18 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г №1853.

Размещение Гостя по гарантированным заявкам осуществляется при полном совпадении информации, указанной в заявке (изменениях к заявке) с личными данными Гостя. В случае если данные Гостя не совпадают с гарантированной заявкой, размещение Гостя осуществляется по свободному поселению.

#### **При поселении Гостя в Гостевой дом без предварительного бронирования:**

1. в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется до 11:59 этих же календарных суток, поселение Гостя осуществляется на текущие сутки проживания (с 14:00 предыдущих календарных суток и до 12:00 текущих календарных суток);

2. в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется после 12:00 этих же календарных суток, поселение Гостя осуществляется со следующих суток проживания (с 14:00 текущих календарных суток и до 12:00 следующих календарных суток), при этом с Гостя взимается доплата за раннее (00:01 – 11:59) поселение в соответствии с правилами предоставления и оплаты услуги «ранний заезд».

Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Гостевом доме 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. Регистрация гражданина по месту пребывания в Гостевом доме производится по прибытии такого гражданина администрацией Гостевого дома на основании документов, удостоверяющих личность.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Гостевом доме 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.

При поселении Гость ознакомливается с Инструкцией о мерах пожарной безопасности и действиях в случае возникновения чрезвычайной ситуации и дает расписку об ответственности за своего(их) ребенка (детей) на время проживания в Гостевом доме.

### **ПОСЕЛЕНИЕ ДЕТЕЙ**

За проживание в Гостевом доме одного ребенка до 5 (четырех) лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается .

За проживание в Гостевом доме детей от 5 (пяти) лет (при семейном размещении) плата взимается согласно действующего в Гостевом доме Прейскуранта (по запросу раскладывается диван либо предоставляется раскладная кровать).

В Гостевом доме запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях. В случае нарушения данного положения Правил проживания в Гостевом доме, администрация Гостевого дома не несет ответственности за возможные последствия действий проживающих лиц.

Ответственность за действий несовершеннолетних при проживании в гостевом доме в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-ти летнего возраста.

Во избежании несчастных случаев, родителям (Законным представителям) не разрешается оставлять несовершеннолетних без присмотра.

В Гостевом доме разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.

В Гостевом доме разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае:

- 1) с письменного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;
- 2) с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

Регистрация в Гостевом доме 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.

### **ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ**

Оплата услуг в Гостевом доме производится за наличный расчет, или по безналичному расчету банковским переводом.

Плата за размещение в Гостевом доме взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 14 часов текущих суток по местному времени. Сутками проживания считается размещение с 14:00 часов текущих суток по местному времени по 12:00 часов следующих суток по местному времени. При заезде Гостя в Гостевой дом после 14:00, оплата за размещение взимается в том же размере, как если бы заезд производился в 14:00.

Почасовая оплата проживания в Гостевом доме не предусмотрена.

При заезде с 00:00 до 06:00 часов текущих суток взимается плата в размере 100% от стоимости текущих суток проживания.

При заезде с 06:00 до 12:00 часов текущих суток взимается плата в размере 50% от стоимости текущих суток проживания.

По истечении оплаченного периода проживания Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 или продлить период проживания. В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, администрация Гостевого дома начислит еще поздний выезд.

### **ПРОДЛЕНИЕ ПЕРИОДА ПРОЖИВАНИЯ**

При необходимости продления номера Гость может обратиться в администрацию Гостевого дома не позднее 10:00 часов по местному времени. При наличии свободных мест в Гостевом доме период проживания может быть продлен. Стоимость продления рассчитывается в соответствии с прейскурантом цен, установленным на момент обращения Гостя с запросом на продление.

При продлении номера менее чем на сутки:

с 12:00 до 18:00 часов – взимается плата в размере 50% от стоимости текущих суток проживания;

с 18:00 часов – взимается плата в размере 100 % от стоимости текущих суток проживания.

### **ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

В случае неудовлетворения качеством оказываемых услуг, Гость вправе в течение 30 минут с момента заезда, отказаться от предоставляемых услуг. В этом случае:

- при негарантированном бронировании, Гостевой дом возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства в полном объеме;

- при гарантированном бронировании, Гостевой дом возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства за вычетом платы за одни сутки, налогов и банковских расходов.

В случае если Гость сократил свое пребывание в Гостевом доме, возврат денежных средств производится за оплаченные, но неиспользованные сутки. При этом все предоставленные скидки и бонусы аннулируются.

При оплате Гостем дополнительных (не включенных в цену проживания) услуг, возврат денежных средств возможен до времени начала оказания услуги.

При досрочном выезде Гостя, заказавшего услуги Гостевого дома через системы он-лайн бронирования по специальной сниженной цене (условия предоставления которой не позволяет Гостю менять или сокращать период проживания), возврат средств за оплаченные, но не оказанные услуги не производится. Основанием для отказа в возврате является договор публичной оферты между Гостем и Агентством он-лайн бронирования.

По правилам Гостевого дома возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Гостевого дома.

Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или переводом на расчетный счет наймодателя, Гость должен обратиться к администратору с письменным заявлением, К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта.

Возврат денежных средств, оплаченных на расчетный счет, производится на основании письменного заявления, написанного плательщиком собственноручно и при предъявлении им удостоверяющего личность документа.

Для возврата денежных средств за услуги Гостевого дома, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

### **УСЛУГИ ГОСТЕВОГО ДОМА «На Набережной»**

В Гостевом доме предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

1. уборка номеров один раз три дня.
2. Косметические принадлежности: Гель для душа, шампунь, зубной набор.
3. Смена постельного белья через пять ночей проживания.
4. Смена полотенец один раз в три дня.
5. Чайник во всех номерах и чайный набор (чай, кофе, сахар)
6. Хранение багажа
7. Выдаются отчетные документы (по запросу)
8. Места для курения
9. Отопление
10. Семейные номера
11. Парковка с видеонаблюдением
12. Огнетушители
13. Видеонаблюдение в местах общего пользования
14. Датчики дыма
15. Охранная сигнализация
16. Швейный набор (по запросу)
17. Вызов экстренных служб
18. Предоставление медицинской аптечки
19. Летние беседки и мангалы.
20. Сетевой фильтр (5метров)
21. Утюг (по запросу)

В Гостевом доме предоставляются **дополнительные услуги**, стоимость которых не включена в стоимость проживания:

1. Копирование, распечатка документов;
2. Услуги прачечной (стирка и утюжка одежды);
3. Транспортные услуги;
4. Дополнительное место (возможность предоставления раскладушки)
5. Дополнительные косметические и гигиенические принадлежности
6. Дополнительная замена постельного белья (чаще, чем раз в сутки)
7. Дополнительная замена полотенец (чаще, чем раз в сутки)
8. Сменные тапочки
9. Аренда бани
10. Аренда Халатов и дополнительных полотенец
11. Аренда Вип беседки
12. Другие услуги.

### **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ ГОСТЕВОГО ДОМА «На Набережной»**

Гости гостевого дома принимают к сведению: Что доступ в Интернет на всей территории гостевого дома отсутствует, для экстренной связи есть спутниковый телефон на ресепшене

Ключи от номеров Ключи от номеров являются собственностью гостевого дома. За поломку или утерю ключа гостевой дом будет вынужден попросить Вас оплатить штраф в размере 200 рублей.

#### **Гости вправе:**

1. Пользоваться всеми услугами Гостевого дома.
2. Получать полную и достоверную информацию об Гостевом доме, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.
3. По приглашению гостя посетители остаются в гостевом доме, проживающий Гость обязан зарегистрировать посетителей в Гостевом доме и, при необходимости, произвести доплату за проживание на дополнительном месте. В случае неисполнения Гостем обязанности по регистрации посетителя в Гостевом доме, ответственность за действия посетителя в полном объеме несет Гость.
4. Обращаться к сотрудникам Гостевого дома по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Гостевом доме.

#### **Гости обязаны:**

1. Соблюдать Правила проживания и предоставления услуг.
2. Уважать права других Гостей Гостевого дома.
3. Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Гостевого дома.
4. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостевого дома.
5. Оплачивать счета за оказанные услуги Гостевого дома в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
6. Беречь имущество Гостевого дома. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Гостевого дома.
7. Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья.
8. Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы, освобождать номер по истечении периода проживания, при выезде сдать ключ от номера администратору Гостевого дома.
9. Соблюдать установленный в Гостевом доме «режим тишины» с 23-00 ч. До 6-00 ч.

## **В целях обеспечения порядка и безопасности в гостевом доме запрещается:**

1. Курение (в том числе электронных сигарет) в комнатах дома, кухни, столовой и придомовой территории ЗАПРЕЩЕНО( за исключением специально отведенных мест) Игнорирование этого запрета, это нарушение норм противопожарной безопасности, в этом случае Администрация вправе нарушителя выселить из гостевого дома без компенсации оплаты проживания за текущие сутки.
2. Пользоваться в номере электрическими приборами, за исключением разрешенных к использованию;
3. Передавать посторонним лицам ключи от гостевого дома;
4. Хранить в номере легковоспламеняющиеся материалы;
5. Приносить на территорию гостевого дома оружие и патроны без регистрации в специальной учетной документации;
6. Переставлять и выносить мебель из гостевого дома и балконов;
7. Нарушать правила гостевого дома общепризнанные нормы поведения, в том числе находиться на территории гостевого дома под действием наркотических средств, токсичного и сильного алкогольного опьянения;
8. Нахождение несовершеннолетних на территории гостевого дома Без сопровождения законных представителей;
9. Проявлять агрессию или действия, угрожающие безопасности здоровья или имуществу других лиц;
10. Осуществлять ПРОФЕССИОНАЛЬНУЮ фото/видеосъемку без письменного разрешения Наймодателя. Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с действующим законодательством журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, номерном фонде Гостевого дома

В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Гостевом доме с приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

Гостевой дом 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.

## **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕВОГО ДОМА «На Набережной»**

### **Гостевой дом обязан:**

1. Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги.
2. Информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Гостевого дома, форме и порядке их оплаты.
3. Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Гостевого дома санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
4. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Гостевого дома.
5. Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостевого дома 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).

Внесенной в Гостевой дом считается вещь, вверенная работникам Гостевого дома на хранение.

1. Гостевой дом отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Гостевым домом на хранение.
2. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Гостевого дома. В противном случае Гостевой дом освобождается от ответственности за несохранность вещей.

3. В случае обнаружения забытых ценных вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. - Гостевой дом отвечает за причинение вреда здоровью в случае судебного доказывания наличия причинно следственной связи нарушения норм безопасности Гостевого дома и вреда здоровью Гостя или посетителя Гостевого дома.
4. Гости гостевого дома принимают к сведению и не возражают против использования на придомовой территории системы видеонаблюдения за исключением - внутри комнаты.

#### **Гостевой дом вправе:**

1. Сотрудники Гостевого дома вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил.
2. В случае истечения периода проживания Гостя в Гостевом доме и его отсутствия по месту проживания более 2 часов без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, сделав опись имущества Гостя.
3. Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.
4. При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Гостевой дом имеет право составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.
5. Досрочно выселить Гостя, если последний нарушает условия Договора, злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка, при этом Гость возмещает Гостевому дому понесенные им расходы.

#### **МЕРЫ ПО ПРОФИЛАКТИКЕ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ЗАБОЛЕВАНИЙ (ИНФЕКЦИЙ) В СООТВЕТСТВИИ С РЕКОМЕНДАЦИЯМИ РОСПОТРЕБНАДЗОРА**

1. Уборка помещений (номеров, коридоров, общественных мест) осуществляется с применением дезинфицирующих средств, которые могут вызвать аллергические реакции.
2. В местах общего пользования установлены кожные антисептики, для соблюдения гигиены рук.
3. Организована работа и проведение дезинфекции контактных поверхностей в местах общего пользования (1 раз в 2 часа), уборки с дезинфицирующими средствами (до 6 раз в течение дня), влажной уборки и дезинфекции публичных (общественных) туалетов 1 раза в 2 часа.
4. Проведение обеззараживания воздуха в местах общего пользования.
5. Организация «входного фильтра» с обязательным проведением термометрии бесконтактным способом при заезде и в течении дня (не менее 2-х раз в день (утром перед завтраком и вечером перед ужином)).
6. Гость должен незамедлительно проинформировать администрацию, в случае выявления повышенной температуры тела, или других признаков ОРВИ.
7. Соблюдение социального дистанцирования с другими гостями и персоналом (1,5 - 2 метра) и минимизация возможного скопления людей в общественных местах, при помощи сигнальной разметки.
8. Размещение гостей в номере преимущественно одноместное или семейное.
9. Не препятствовать ежедневному проведению влажной уборки и дезинфекции в местах общего пользования в соответствии с требованиями к разным поверхностям — в течение дня
10. Гости информируются о необходимости проветривания номеров не реже 1 раза в 2 часа.

#### **ПОЛИТИКА ГОСТЕВОГО ДОМА В ОТНОШЕНИИ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ**

- Размещение домашних животных категорически запрещено!



## **ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В ГОСТЕВОМ ДОМЕ «На Набережной»**

В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их круглосуточно в Гостевом доме или по телефону: +7(928)-664-77-76

В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений», расположенной на стойке администрации Гостевого дома.

С целью улучшения обслуживания и качества оказываемых Гостевым домом услуг, Гостевой дом просит Гостей оставлять контактные данные для получения ответа со стороны Гостевого дома (телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты).

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Гостевого дома и Гости Гостевого дома руководствуются действующим законодательством РФ.