



ООО «ГРАНД АВЕНЮ ОТЕЛЬ»
Фактический адрес: 620075, Россия,
г. Екатеринбург, пр. Ленина, 40

Тел.: +7 (343) 312 37 37, 312 23 33
info@avenuehotel.ru, www.avenuehotel.ru
www.ustahotels.ru



Утверждаю
Управляющий директор
ООО «ГРАНД АВЕНЮ ОТЕЛЬ»
Юсупова А.Ф. 01.10.2020

Положение

о порядке проживания гостей в отеле

1. Общие положения

1.1. Под понятием «отель» следует понимать: территорию отеля и другие объекты, обеспечивающие его функционирование (далее - отель). Под понятием «гость отеля» следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся услугами отеля, включая услуги по проживанию. Под понятием «посетитель отеля» следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся его услугами без услуги по проживанию.

1.2. Под понятием «оказанная услуга» следует понимать действие, произведенное сотрудниками отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

1.3. Под понятием «не оказанная услуга» следует понимать невыполнение сотрудниками отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

1.4. Под понятием «не в полной мере оказанная услуга» следует понимать услугу, которая была оказана не вовремя или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.

1.5. Под понятием «грубое нарушение правил проживания в отеле» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушают нормы законодательства РФ.

1.6. Возврат за услугу проживания при отказе гостя от данной услуги осуществляется не более чем через 30 мин. после заезда гостя (оформления гостя для пребывания в гостинице), при условии, что услугами не воспользовались (нет следов пребывания гостя в номере, не требуется дополнительная уборка и т.д.), в противном случае, отказ от услуг после указанного времени признается сторонами как оплата исполнителю фактически понесенных им расходов для оказания услуг (т.е. денежные средства за услуги гостю не возвращаются).



ООО «ГРАНД АВЕНЮ ОТЕЛЬ»
Фактический адрес: 620075, Россия,
г. Екатеринбург, пр. Ленина, 40

Тел.: +7 (343) 312 37 37, 312 23 33
info@avenuehotel.ru, www.avenuehotel.ru
www.ustahotels.ru

2. Обязанности отеля по предоставлению услуг

- 2.1 Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.
- 2.2. Осуществлять в специально установленных местах размещение автотранспорта.
- 2.3. Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах отеля.
- 2.4. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля.
- 2.5. Не проводить шумных мероприятий на территории отеля, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23.00.
- 2.6. Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры отеля.
- 2.7. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения ущерба.

3. Права гостя

- 3.1. Пользоваться всеми объектами отеля в установленном регламентом рабочего времени интервале.
- 3.2. Получать информацию по работе объектов отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.
- 3.3. Проводить на территорию отеля лиц посещающих гостей отеля, приобретая специальный пропуск посетителя отеля.
- 3.4. Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

4. Обязанности гостя

- 4.1. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового собрания гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.
- 4.2. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля, прописанными на доске документации каждого объекта.



ООО «ГРАНД АВЕНЮ ОТЕЛЬ»
Фактический адрес: 620075, Россия,
г. Екатеринбург, пр. Ленина, 40

Тел.: +7 (343) 312 37 37, 312 23 33
info@avenuehotel.ru, www.avenuehotel.ru
www.ustahotels.ru

- 4.3. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах отеля.
- 4.4. В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.
- 4.5. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги.
- 4.6. Беречь имущество отеля, переданное во временном пользовании. В случае нанесения ущерба возмещать убытки, причиненные имуществу отеля.

5. На территории отеля запрещается

- 5.1. Производить видео-и фотосъемку выступлений артистов, работающих в жанре стриптиза.
- 5.2. Выносить из кафе и ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана в случаях болезни кого-либо из гостей.
- 5.3. Проносить и употреблять в ресторане и барах алкогольные напитки, не приобретенные в отеле.