

ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ И ПРОЖИВАНИЯ ГОСТЕВОГО ДОМА «СИМБАД»

Утверждаю: _____

Генеральный директор ОсОО «ДОВЦ Симба»

Чурокова Нургул Кубанычбековна

« _____ » _____ 2023 г.

ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ И ПРОЖИВАНИЯ ГОСТЕВОГО ДОМА «СИМБАД»

Настоящие Правила разработаны и утверждены учредителем ОсОО «ДОВЦ Симба». Правила в гостевом доме «Симбад» устанавливают внутренний распорядок проживания, правила бронирования, заселения, пользования имуществом гостевого дома, ответственность гостевого дома и Гостя. Правила разработаны в соответствии с Законом КР «О защите прав потребителей», Правил предоставления гостиничных услуг в КР и Законом КР «О защите здоровья граждан Кыргызской Республики от вредного воздействия табака и его потребления» от 21 августа 2006 года № 175.

1. Основные положения

1.1 Под понятием гостевой дом следует понимать все территории гостевого дома «Симбад», его администрацию, и другие объекты, обеспечивающие его функционирование

1.2 Под понятием Гость следует понимать лицо, находящееся на территории гостевого дома и пользующееся услугами гостевого дома, в том числе услугами проживания.

1.3 Под понятием Посетитель следует понимать лицо, правомерно находящееся на территории гостевого дома, без услуги по проживанию.

1.4 Под понятием Оказанная услуга следует понимать действие, произведенное сотрудниками гостевого дома по выполнению взятых на себя обязательств.

1.5 Под понятием Грубое нарушение правил проживания в гостевом доме следует понимать ситуацию, при которой поведение Гостя препятствует Администрации гостевого дома и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха другихGuestов гостевого дома или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, гостей гостевого дома, а так же нарушает настоящие правила и действующее законодательство КР.

1.6 Под понятием Исполнитель следует понимать индивидуального предпринимателя, оказывающего услуги по размещению и проживанию в гостевом доме «Симбад» расположенному по адресу: 715607, Кыргызская Республика, город Жалал-Абад, ул. Тоголок Молдо 73 А. (ориентир СМУ городок).

1.7 По всем неоговоренным в настоящих правилах вопросам Администрация гостевого дома руководствуется действующим законодательством КР.

2. Правила бронирования.

2.1 Забронировать номер на интересующий период можно самостоятельно на официальном сайте гостевого дома в сети Интернет <https://simbad.kg> в инстаграм, фейсбук и др источниках путем подачи соответствующей заявки, написав письмо на Е-мэйл гостевого дома simbad.guesthouse@gmail.com, или позвонить по номеру телефона + (996) 999 502 222, +996 (3722) 71310.+996 (3722) 21279

2.2 В заявке на бронирование обязательно должно быть указано:

- Дата заезда и выезда.

- Количество гостей, их ФИО и возраст.
- Желаемая категория номера.
- При необходимости информация о предоставлении дополнительных услуг.

2.3 Гостевой дом после получения заявки Гостя, подтверждает заявку и выставляет счет-договор на оплату услуг бронирования номера.

2.4 Оплата возможна в наличном или безналичном виде на расчетный счет или иным способом по согласованию с Администрацией.

2.5 Предоплата должна быть внесена в течение 2-х часов после бронирования.

2.6 Стандартная предоплата составляет 30% от общей стоимости проживания и взимается в качестве гарантии заезда Гостя. Остальная сумма оплачивается Гостем по прибытию.

2.7 В случае, если заказ Гостя попадает под действие скидочных программ – условия бронирования, подтверждения и аннуляции могут изменяться. Новые условия будут отражены на официальном сайте гостевого дома. Скидки не суммируются и может быть выбран только один из вариантов акций.

2.8 В течение 2-х календарных дней после получения предоплаты гостевой дом направляет Гостю на Е-мэйл бланк подтверждения бронирования, фиксирующий обязательства гостевого дома по заказу Гостя и гарантирующий его выполнение.

2.9 Если Гость оплатил счет, но сомневается в том, что средства будут зачислены своевременно и предполагает, что бронь может быть автоматически аннулирована, ему необходимо связаться с гостевым домом и/или отправить скан-копии документов, подтверждающих факт оплаты на Е-мэйл гостевого дома.

2.10 В случае, если по истечению срока указанного в п.2.5 Гость не подтвердит бронирование внесением предоплаты – бронь аннулируется и указанный номер в интересующие Гостя даты станет доступным для бронирования другим Гостям.

2.11 Гарантированным бронированием считается только бронирование, по которому своевременно и в полном объеме внесена предоплата.

2.12 Отменить свое подтвержденное бронирование Гость может в электронном виде, по ватсапп номеру, написав о своем намерении на Е-мэйл гостевого дома. В ответном письме гостевой дом направляет инструкции для проведения возврата предоплаты (возврат возможен только по безналичному расчету).

2.13 При отмене бронирования более чем за 30 календарных дней до установленной даты заезда Гостя в гостевой дом, предоплата возвращается в полном объеме.

2.14 При отмене бронирования за 30 и менее календарных дней до даты заезда стандартная предоплата 30% от общей стоимости заказа не возвращается.

2.15 Предоплата, полученная гостевым домом от Гостя в рамках акции «Раннее бронирование» в случае отказа Гостя за любой срок до даты заезда, не подлежит возврату в полном объеме.

3. Правила размещения

3.1 Гостевой дом «Симбад» представляет собой семь номеров, круглосуточная охраняемая бесплатная стоянка (крытая и открытая), конференц. зал на 80 чел, кинозал, СПА зона (бассейн и финская парилка), тренажерный зал, три кухни и ресторан, сад с водопадом, летняя спортивная площадка и отдельная курилка общего пользования. Номера имеют отдельные сан узлы с джакузи и душевые кабины. В гостевом доме существует пять категорий номеров: «Люкс», «Делюкс», «Комфорт», «Стандарт-улучшенный», «Стандарт» и «Стандарт-Квадрипл» с видом на сад.

- «Люкс» (04). В номере есть: Телевизор с плоским экраном, кондиционер, холодильник, сейф, конвектор, необходимая современная мебель, две кровати с ортопедическими матрасами, халат на два человека, полотенца (4 шт. на каждого гостя), с/у, халат, тапочки, балкон с ротанговой мебелью, цифровое ТВ, интернет с WI-FI., чайник с чайным набором, мыло, шампунь, гель для душа, фен.
- «Делюкс» (05): (двухкомнатный). В номере есть: Телевизор с плоским экраном, кондиционер, холодильник, сейф, конвектор, необходимая современная

мебель, кровать с ортопедическим матрасом, халат на два человека, полотенца (4 шт. на каждого гостя), с/у, цифровое ТВ, интернет с WI-FI., чайник с чайным набором, мыло, шампунь, гель для душа и фен.

- «Комфорт» (02) (двухкомнатный). В номере есть: Телевизор с плоским экраном, кондиционер, холодильник, сейф, конвектор, необходимая современная мебель, кровать с ортопедическим матрасом, халат на два человека, полотенца (4 шт. на каждого гостя), с/у, цифровое ТВ, интернет с WI-FI., чайник с чайным набором, мыло, шампунь, гель для душа и фен.
- «Стандарт улучшенный»: (01) В номере есть: Телевизор с плоским экраном, кондиционер, холодильник, конвектор, необходимая современная мебель, двухместная кровать с ортопедическим матрасом, халат на два человека, полотенца (по 2 шт. на каждого гостя), с/у с джакузи, цифровое ТВ, интернет с WI-FI., мыло, шампунь, гель для душа и фен.
- «Стандарт-душ». (03) В номере есть: Телевизор с плоским экраном, кондиционер, конвектор, необходимая современная мебель, отдельные одноместные кровати с ортопедическим матрасом, халаты на каждого, полотенца (по 2 шт. на каждого гостя), с/у, цифровое ТВ, интернет с WI-FI., мыло, шампунь, гель для душа и фен.
- «Стандарт-джакузи». (06) В номере есть: Телевизор с плоским экраном, кондиционер, конвектор, необходимая современная мебель, отдельные одноместные кровати с ортопедическим матрасом, халаты на каждого, полотенца (по 2 шт. на каждого гостя), с/у, цифровое ТВ, интернет с WI-FI., мыло, шампунь, гель для душа и фен.
- «Стандарт-квадрипл». (07) В номере есть: Телевизор с плоским экраном, кондиционер, конвектор, необходимая современная мебель, кровать с ортопедическим матрасом, полотенца (по 2 шт. на каждого гостя), с/у вне номера, цифровое ТВ, интернет с WI-FI, мыло, шампунь, гель для душа и фен.
(примечание: завтрак исключен)

Зона отдыха и развлечения с бассейнами расположена во дворе. Все гости независимо от того в какой категории номера они проживают имеют право пользоваться всеми территориями гостевого дома.

3.2 Гостевой дом предназначен для временного проживанияGuests, на срок, согласованный с Администрацией.

3.3 Гостевой дом работает непрерывно, круглосуточно, семь дней в неделю. Время заезда с 14:00, время выезда до 12:00. Расчетный час 12:00 по местному времени. Плата взимается минимум за одни гостиничные сутки вне зависимости от фактического времени пребывания в номере.

3.4 При желании продлить срок пребывания в гостевом доме Гостю необходимо обратиться на стойку ресепшн к Администратору как можно раньше. Положительное рассмотрение такой заявки зависит от наличия такой возможности (номера) и отсутствия подтвержденной брони на данный номер у третьих лиц.

3.5 Ранний заезд и поздний выезд гостевым домом НЕ ГАРАНТИРУЕТСЯ. При наличии технической возможности ранний заезд/поздний выезд может быть предоставлен в день заезда/выезда на стойке ресепшен. Для гарантированного раннего заезда или позднего выезда необходимо приобрести дополнительные сутки проживания.

3.6 В случае раннего заезда с 0:00 минут до установленного расчетного часа при условии предварительного уведомления гостевого дома и наличия подтвержденной возможности такого размещения плата взимается за сутки проживания согласно прейскуранту гостевого дома. В случае задержки выезда Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

От 2-х до 4-х часов – плата за половину суток.

От 4-х до 24-х часов – плата за полные сутки.

3.7 Один ребенок в возрасте до 3-х лет размещается в номере бесплатно (без предоставления дополнительного места и постельных принадлежностей). При желании Гость может заказать отдельно детскую кроватку. Услуга платная. За детей

в возрасте от 3-х до 7-ми лет при поселении их на дополнительном месте оплата производится по специальной цене. Дети от 7 лет и старше оплачивается полная стоимость дополнительного места.

3.8 Завтрак и обед проходят в ресторане. Время завтрака с 08:00 до 11:00, обед с 13:00 до 15:30. С 16:00 до 22:00 ресторан работает в режиме A la Carte.

3.9 В случае раннего выезда, Гость может подать заявку Администратору на стойку ресепшн до 20:00 на получение сухого пайка.

3.10 Гостям приезжающим на личном транспорте, бесплатно предоставляется место на парковке, стоянке.

4. Порядок регистрации и оплаты услуг.

4.1 Поселение в гостевой дом возможно исключительно при предъявлении паспорта гражданина КР, паспорта гражданина любой страны, загранпаспорта, свидетельства о рождении – для лиц не достигших 14 летнего возраста, согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в КР.

4.2 Регистрация и поселение иностранных граждан осуществляется при наличии паспорта иностранного гражданина с визой, миграционной карты или иных миграционных документов установленного образца, утвержденных Постановлением Правительства КР.

4.3 Прейскурант цен на услуги гостевого дома находится на стойке ресепшн.

4.4 В гостевом доме принимаются 2 вида расчетов: оплата наличными денежными средствами (в национальной валюте – сомах) и оплата путем безналичного перечисления на расчетный счет. В случае отсутствия денежных средств на расчетном счете гостевого дома при оплате проживания за безналичный расчет поселение Гостя в гостевой дом не производится.

4.5 При поселении в гостевой дом Гость подписывает Договор/Акт приемки выполненных работ (услуг), что является согласием Гостя с данными правилами, правилами пожарной безопасности и согласием на обработку и использование его персональных данных.

4.6 Поселение Гостей осуществляется только при 100% оплате за услуги проживания.

4.7 Администратор гостевого дома оформляет регистрационную карту Гостя с указанием ФИО Гостя, даты заезда-выезда, номера комнаты и подписью Гостя.

4.8 При поселении Администратор выдает Гостю:

- Магнитная ключ-карта от номера – 1 шт.
- Карта полотенец – по количеству проживающих в номере. (по необходимости)

Дополнительный ключ от номера можно взять под денежный залог на стойке ресепшн.

Карта полотенец обменивается на пляжные полотенца на стойке ресепшн или возле бассейна. При утере карты полотенец или полотенца, Гость обязан компенсировать их стоимость в размере 500 (пятьсот) сомов. При утере ключа от номера или магнитного ключа-карты Гость обязан компенсировать их стоимость в размере 500 (пятьсот) сомов.

4.9 В случае опоздания Гостя перерасчет стоимости бронирования не производится.

4.10 В случае отказа Гостя от забронированных услуг в день заезда, гостевой дом вправе удержать сумму в размере 30% от полной стоимости забронированных услуг за указанный период, при этом Стороны договариваются, что данная сумма является фактически понесенными затратами гостевого дома.

4.11 В случае, если Гость в одностороннем порядке сокращает сроки проживания в гостевом доме более чем на 2 (двое) суток, гостевой дом вправе удержать сумму в размере 30% от полной стоимости забронированных услуг. При этом если Гость сокращает сроки проживания после заселения в гостевой дом, он оплачивает фактическое время пребывания в гостевом доме (по гостиничным суткам) и сумма в размере 30% от общей стоимости бронирования, которая является фактически понесенными затратами гостевого дома.

4.12 Если Гость не прибыл в назначенную дату на поселение в гостевой дом без предварительного уведомления, по истечении двух суток номер выставляется на продажу. Предоплата в таком случае не возвращается Гостю в полном объеме.

4.13 При выезде из номера Гость обязан уведомить об этом Администратора, передать ключи, магнитные ключи-карты, карточки полотенец и произвести окончательный расчет за предоставленные услуги.

5. Правила пребывания в гостевом доме

5.1 В стоимость номера включено:

- Размещение в номере выбранной категории гостевого дома.
- Завтрак (кроме номера Стандарт-квадрипл). Питание организовано в ресторане и по желанию клиента на территории «Симбад».
- Пользование открытым бассейном (только для жителей гостевого дома).
- Пользование шезлонгами возле бассейна.
- Пользование спортивной площадкой и тренажерами.
- Пользование детскими площадками.
- Парковка и стоянка для автотранспорта.
- Поднос багажа
- Временное хранение багажа.
- Услуга будильник
- Коворкинг: кинозал и комната отдыха. (только для жителей гостевого дома).
- Беспроводной Интернет WI-FI
- Куллеры с водой в общественных зонах
- Пользование индивидуальным сейфом (в номерах Люкс и Комфорт)
- Пользование халатом и тапочками
- Бесплатное камерохраниение
- Настольный теннис
- Вызов такси.

И за отдельную плату Гость может заказать:

- Конференционный зал (проектор с компьютером)
- Круглый стол для переговоров и Зуум конференций.
- Фуршет (кофе-брейк)
- Офисное помещение с компьютером, принтером.
- Прачечная
- Пользование гладильной доской и утюгом.
- По заказу концертные и развлекательные программы.
- Костер
- Летний бар.
- Подготовка гостем блюд на летней кухне.
- Заказ блюд со стороны
- Пользование банными принадлежностями в бассейне
- Платной барной стойкой (алкогольные и безалкогольные напитки)
- Выезды на рынок
- Экскурсии на транспорте гостевого дома.

5.2 Администрация проситGuestов бережно относиться к имуществу, оборудованию гостевого дома, соблюдать санитарные нормы, общественный порядок и правила пожарной безопасности. Покидая номер, необходимо закрыть окна, водоразборные краны, выключить свет и другие электроприборы. В соответствии с законодательством КР в случае утери или порчи имущества гостевого дома, Гость должен возместить материальный ущерб согласно прейскуранту, ознакомиться с которым можно на стойке ресепшен. Администратором составляется Акт о порче (утрате) имущества. На основании данного акта Гость обязан возместить стоимость понесенного ущерба в кассу гостевого дома.

5.3 При причинении гостевому дому значительного материального ущерба по вине или халатностиGuestовилиПосетителей, в обязательном порядке должен быть составлен Акт. В данном случае, кроме возмещения ущерба Гость должен добровольно или в судебном порядке возместить гостевому дому потери, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и т.п.

5.4 Ценные вещи и документы рекомендуетсяGuestам оставлять в сейфе номера. Так же ценные вещи, деньги и документы могут быть сданы на хранение в сейф гостевого дома. Администрация гостевого дома не несет ответственности за

сохранность документов, денег, ценных вещей, драгоценностей, оставленных на территории гостевого дома. Гости должны не забывать закрывать двери в номер. При утере ключа необходимо обратиться на стойку ресепшен.

5.5 Территория гостевого дома, входы, холлы, ресторан и летний бар, общественные зоны контролируются видеокамерами. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности Гостей, их имущества и имущества гостевого дома. Гость не возражает и соглашается с использованием на территории и в помещениях гостевого дома систем видеонаблюдения.

5.6 Гостевой дом не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение электричества, воды, Интернета и т.д.)

5.7 Книга отзывов и предложений находится на стойке ресепшен и выдается по первому требованию Гостя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии). Требования и жалобы рассматриваются Администрацией в кратчайшие сроки.

5.8 В случае возникновения жалоб со стороны Гостя администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта.

5.9 По просьбе проживающих, по согласованию с администрацией, допускается нахождение посторонних лиц в номере до 22:30

5.10 В случае задержки посетителя в номере после 22:30 или провода в номер зарегистрированным Гостем постороннего лица в ночное время с 22:30, данные лица проходят процедуру заселения в номер и оплачивают стоимость размещения согласно установленного прейскуранта.

5.11 Администрация гостевого дома оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

5.12 При отсутствии Гостя по месту проживания более суток (по истечении 2 часов с момента наступления его расчетного часа) администрация вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Имущество Гостя гостевой дом принимает на временное хранение.

5.13 На территории гостевого дома действует ресторан. Время работы с 08:00 до 22:00. Гости гостевого дома гости могут заказать блюда по меню.

5.14 В целях обеспечения порядка и безопасности в гостевом доме запрещается:

5.14.1 Курить на территории и в номерах гостевого дома (курение разрешено в специально отведенных и оборудованных местах гостевого дома)

5.14.2 Пользоваться в номере электрическими приборами (мультиварками, микроволновками, электропечками и т.д), за исключением предоставленных гостевым домом.

5.14.3 Заниматься самостоятельным приготовлением пищи в номерах и на территории гостевого дома.

5.14.4 Передавать посторонним лицам ключи от номера.

5.14.5 Хранить в номере легковоспламеняющиеся, взрывоопасные, отравляющие, химические и радиоактивные вещества.

5.14.6 Проносить на территорию гостевого дома и хранить в номере оружие.

5.14.7 Выносить продукты, посуду и столовые приборы из кафе. В гостевом доме предоставляется услуга обслуживание в номерах. Услуга платная.

5.14.8 Приносить с собой и распивать в кафе свои напитки (алкогольные и безалкогольные), продукты, еду (кроме детского и специализированного питания). Допускается по согласованию с администрацией приносить и распивать в ресторан свои алкогольные напитки оплатив при этом пробковый сбор (размер устанавливается администрацией).

5.14.9 Распивать спиртные напитки, купленные не на территории гостевого дома, в общественных местах.

5.14.10 Нарушать общепринятые нормы поведения, в т.ч. находиться под воздействием наркотических средств.

5.14.11 Проявлять агрессию или действия, угрожающие безопасности здоровью или имуществу других лиц.

5.14.12 Нарушать тишину после 22:00 часов.

5.14.13 Размещать в номере Гостей после 22:30 без оплаты и регистрации их в гостевом доме.

5.14.14 Размещать в номерах домашних животных, рептилий, птиц.

5.15 Обязанности Гостей:

5.15.1 При выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, кондиционер, телевизор и другие электроприборы.

5.15.2 Соблюдать установленные правила гостевого дома, соблюдать общественный порядок, чистоту в номере и в гостевом доме.

5.15.3 Строго соблюдать правила пожарной безопасности.

5.15.4 Возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества.

- Сумма причиненного ущерба при утрате имущества гостевого дома определяется с учетом рыночных цен.
- При затоплении номера, повреждении мебели, стекол и другого имущества по вине Гостя или посетителя, ими выплачивается стоимость ремонтно-восстановительных работ и простой номера за время его ремонта.
- В случае порчи инвентаря: покрывал, постельных принадлежностей, мебели, напольных покрытий и т.д. Гость/Посетитель выплачивает стоимость их чистки.
- В случае невозможности восстановления первоначального вида вещей (имущества гостевого дома) Гость/Посетитель выплачивает их розничную стоимость на момент нанесения ущерба.

5.15.5 Нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей.

5.15.6 Исключить возможность возникновения в номере инфекции.

5.15.7 Своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные дополнительные услуги.

5.15.8 Следить за своими детьми, не оставлять их самих без присмотра.

5.15.9 Соблюдать правила пользования бассейном, которые размещены в справочной информации в номере и на стойке ресепшен.

6. Прекращение предоставления гостиничных услуг и отказ в поселении.

6.1 Гость имеет право расторгнуть договор о предоставлении гостиничных услуг в любое время, при условии оплаты фактически предоставленных услуг.

6.2 В случае досрочного расторжения Гостем договора о предоставлении гостиничных услуг, на срок, который превышает 2-е суток, с него удерживается сумма в размере 30% от полной стоимости забронированных услуг. При этом, если Гость сокращает сроки проживания после заселения в номер, он дополнительно оплачивает фактическое время пребывания в гостевом доме по гостиничным суткам, согласно прейскуранту цен.

6.3 Если гость неоднократно нарушает внутренние правила гостевого дома, что приводит к материальным убыткам или создает неудобства для других Гостей, гостевой дом имеет право отказать в предоставлении услуг, либо осуществить выселение. В таком случае после вычета суммы, покрывающей нанесенные гостем материальные убытки и (или) штрафы, предусмотренные настоящими правилами, Гостю возвращается остаток внесенной ранее оплаты.

6.4 При выявлении Гостя (ребенка или взрослого) с заболеванием ОРВИ (острая респираторно вирусная инфекция) ОКЗ (острое кишечное заболевание) при поселении, а так же в период проживания Гостей, гостевой дом имеет право ограничить пребывание Гостя в общественных местах гостевого дома. Гость обязан принять все меры вплоть до госпитализации для недопущения развития инфекций в гостевом доме. Гостевой дом предоставляет Гостям право выбора:

- Изоляция в номере гостевого дома до полного выздоровления.
- Право на лечение в больнице, в соответствии с программой обязательного медицинского страхования граждан.

В случае невыполнения требования данного пункта Гость должен покинуть территорию гостевого дома в кратчайшие сроки, при этом гостевой дом возвращает Гостю денежные средства, в счет оплаты услуг, за вычетом стоимости уже

оказанных услуг и затрат, понесенных гостевым домом в размере 30% от общей стоимости бронирования.

6.5 В случае грубого нарушения правил общественного порядка, общественной безопасности, правил пожарной безопасности или данных правил гостевой дом имеет право прекратить действие договора на оказания услуг немедленно, составить акт по данному нарушению с приглашением, в случае необходимости, сотрудников правоохранительных органов.

6.6 В случае курения в номере или на балконе Гость оплачивает услугу «Устранение последствий табачного дыма» в размере 2000 сомов, в случае повторного нарушения правил проживания в виде курения в номере или на балконе, Гость должен покинуть территорию гостевого дома в кратчайшие сроки. Гостевой дом возвращает Гостю денежные средства уплаченные в счет оплаты услуг, за вычетом стоимости оказанных услуг и сумму фактически понесенных расходов гостевого дома, равную 30% стоимости бронирования.

6.7. Администратор имеет право отказать в поселении в случаях если:

- У гостей отсутствуют документы необходимые для поселения, документы недействительны или просрочены, а также есть подозрения что документы фальшивые.
- Отсутствует оплата гостиничных услуг в установленном порядке и необходимом размере.
- У гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, неадекватно и агрессивно себя ведет.
- Гость причиняет материальный ущерб гостевому дому.
- Гость отказывается соблюдать внутренние правила гостевого дома.
- Гостевой дом имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании на территории и предоставлении услуг в случае нарушения настоящих правил и несвоевременной оплаты услуг.

7. Обязанности, услуги и ответственность гостевого дома.

7.1 Гостевой дом обязан:

7.1.1 обеспечивать заявленное качество предоставляемых услуг

7.1.2 Предоставить Гостям полную информацию об услугах, оказываемых гостевым домом, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере или на стойке ресепшен гостевого дома в полной редакции.

7.1.3 Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится на стойке ресепшен гостевого дома (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии).

7.1.4 Предоставить Гостям для проживания полностью укомплектованный, согласно выбранной категории, номер.

7.1.5 Не позднее 3-х дней с момента обращения, рассмотреть требования и жалобы Гостя.

7.2 Гостевой дом, при условии соблюдения Гостем настоящих правил, гарантирует право пользования Гостем всеми услугами гостевого дома, без каких-либо вмешательств со стороны гостевого дома.

7.3 При обнаружении недостатков в услуге, Гость вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков, либо равноценной замены услуги.

7.4 Развлекательные и концертные программы доступны для всех Гостей гостевого дома, вне зависимости от категории номера проживания.

7.5 Администрация гостевого дома самостоятельно составляет график развлекательных программ, он напрямую зависит от загрузки гостевого дома.

7.6 Гостевого дома проводит текущую уборку номеров, согласно графику уборки.

В номерах категории Люкс уборка проводится ежедневно, смена постельного белья и полотенец один раз в три дня.

В номерах Комфорт и Стандарт уборка проводится один раз в три дня, смена постельного белья и полотенец один раз в пять дней.

7.7 В случае обнаружения забытых вещей гостевой дом принимает меры по возврату их владельцу, уведомляя его, если он известен. Забытые вещи хранятся в течение

1 года, потом уничтожаются, о чем составляется акт. В случае утери вещей гость немедленно уведомляет об этом администратора стойки ресепшен.

7.8 Гостевой дом отвечает за утрату денежных средств, ценных вещей, драгоценностей Гостя при условии, если они были приняты на хранение гостевым домом.

7.9 Гостевой дом не несет ответственности за здоровье Гостя или Посетителя гостевого дома в случае употребления ими напитков или продуктов приобретенных вне территории гостевого дома.

7.10 Гостевой дом не несет ответственности за информацию, размещенную на рекламных сайтах в сети Интернет, об услугах, предоставляемых гостевым домом.

7.11 Гостевой дом не несет ответственности за работу государственных и коммунальных служб (аварийное откл. воды, электричества, Интернета и т.д)

7.12 Гостевой дом не несет ответственности за неисполнение своих обязательств и вред, причиненный имуществу Гостя вследствие форс-мажорных обстоятельств непреодолимой силы (наводнение, град, другие погодные условия и стихийные бедствия, военные действия, общегосударственный кризис, забастовки в отрасли или регионе, действия вредоносных программ или третьих лиц), а так же не компенсирует моральный вред, причиненный ими Гостю.

8. Заключительные положения.

8.1 В случае возникновения жалоб со стороны Гостя Администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством КР.

8.2 В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Администрация и Гость руководствуются действующим законодательством КР.

8.3 Гость принимает на себя обязательства по оплате оказываемых услуг и несет ответственность за соблюдение настоящих правил.

8.4 При заселении в гостевой дом, а также при внесении предоплаты за бронирование номера Гость подтверждает свое согласие с данными Правилами проживания.

Менеджер: _____