



east gate

143912, МО, г. Балашиха, пр-т Ленина, д. 25. Тел. +7 (495) 926-04-56
info@eastgatehotel.ru

Утверждаю
«01» января 2017 года

Генеральный директор
Хвастунова А.С.



Правила проживания в отеле East Gate
Положение о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг в
отеле East Gate.



east gate

143912, МО, г. Балашиха, пр-т Ленина, д. 25. Тел. +7 (495) 926-04-56
info@eastgatehotel.ru

Время заезда в Отель – с 14.00 Время выезда — до 12.00

Режим работы службы приема и размещения — КРУГЛОСУТОЧНЫЙ

1.ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ:

1.1. Под понятием "Отель" следует понимать: территорию Отеля и другие объекты, обеспечивающие его функционирование.

1.2. Под понятием "Гость Отеля" следует понимать лицо, находящееся на территории Отеля, пользующееся услугами Отеля, включая услуги по проживанию.

1.3. Под понятием "Посетитель Отеля" следует понимать лицо, находящееся на территории Отеля, пользующееся услугами Отеля, без услуги по проживанию.

1.4 Под понятием «бронирование» следует понимать предварительный заказ услуг в Отеле.

1.5. Под понятием «Регистрационная карта гостя» следует понимать документ, подтверждающий заключение между гостем и организацией договора оказания услуг по проживанию в Отеле.

1.6. 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.

1.7. Под понятием "не оказанная услуга" следует понимать невыполнение сотрудниками Отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

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

1.9. 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 нарушает нормы законодательства РФ.

1.10. Под понятием «исполнитель» следует понимать юридическое лицо,



143912, МО, г. Балашиха, пр-т Ленина, д. 25. Тел. +7 (495) 926-04-56
info@eastgatehotel.ru

оказывающее услуги по размещению проживания в Отеле East Gate Hotel, расположенном по адресу: Московская область, город Балашиха, проспект Ленина дом 25.

1.11. Размещение в Отеле производится только на основании документа, удостоверяющего личность.

- для граждан РФ – паспорт гражданина РФ;
- для граждан Российской Федерации постоянно проживающих за пределами Российской Федерации – заграничный паспорт Российской Федерации; удостоверение личности военнослужащего Российской Федерации;
- для иностранных граждан – паспорт иностранного гражданина, виза для граждан тех стран, у которых с Россией установлен визовый Режим, миграционная карта;
- для лиц без гражданства – удостоверение беженца/разрешение на временное проживание/вид на жительство.

При отсутствии вышеуказанных документов работник Службы приема и размещения вправе отказать в поселении.

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан осуществляется на основании документов удостоверяющих личность находящихся с ним родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников сопровождающего лица документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица согласия (доверенность), а также свидетельства о рождении/ паспорта Российской Федерации этих несовершеннолетних. При поселении дежурный администратор делает копии всех страниц с печатями документа, удостоверяющего личность с согласия Гостя.

1.12. Время, установленное в настоящих Правилах, является московским.

2.ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ:

2.1 Размещение в отеле осуществляется на основании предъявления документов, удостоверяющих личность, согласно п.8 положения «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ». Администратор службы приема и размещения оформляет регистрационную карту гостя с указанием ФИО гостя, даты заезда-выезда, номера комнаты, подписью гостя. А также выдает гостю ключ для доступа в номер.

2.2 Предоставляя документы, гость дает свое согласие Гостинице на сбор, хранение, обработку и уничтожение своих персональных данных по истечении 2-х лет. в целях, установленных Российским законодательством.



143912, МО, г. Балашиха, пр-т Ленина, д. 25. Тел. +7 (495) 926-04-56
info@eastgatehotel.ru

2.3 Кассовый чек и счет выдается гостю на руки сразу после оплаты. При выезде производится полный расчет за предоставленные услуги.

2.4 За размещение в номере и дополнительные услуги оплата может производиться:

- Гостем за наличный расчет;
- Гостем с использованием банковской карты;
- В безналичной форме юридическим лицом, осуществляющим бронирование.

2.5 На территории отеля прием денежных средств производится на стойке приема и размещения. В ресторане возможна наличная оплата только за услуги питания.

2.6 В случае выезда из Отеля без оплаты дополнительных услуг и/или за поздний выезд, сотрудники Службы приема и размещения вправе снять ранее заблокированную (авторизованную) с банковской карты неоплаченную сумму, если гостем предоставлено Отелю согласие на блокировку суммы за оказанные услуги на банковской карте.

2.7 Оплата за проживание взимается с гостя в 100% объеме до заезда в соответствии с бронированием при заезде.

2.8 В стоимость проживания в Отеле входят следующие услуги: ежедневная уборка со сменой полотенец, смена постельного белья - 1 раз в три дня, завтрак, прочие услуги согласно выбранному тарифу на проживание.

2.9 Без дополнительной оплаты гостю предоставляются следующие услуги:

- Хранение багажа в багажной комнате в день заезда и день выезда;
- Ежедневная уборка номера
- Побудка к определенному времени;
- Вызов скорой помощи;
- Пользование медицинской аптечкой, в которую входят антисептики, кровоостанавливающие и перевязочные средства;
- Вызов такси;
- Доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- Пользование индивидуальным сейфом;
- Предоставление швейных принадлежностей, комплект посуды и столовых приборов.

2.10 За дополнительную плату, согласно действующему прейскуранту, по желанию гостя Отель оказывает дополнительные услуги. Полная информация об услугах Отеля и их стоимости находится на стойке приема и размещения.



143912, МО, г. Балашиха, пр-т Ленина, д. 25. Тел. +7 (495) 926-04-56
info@eastgatehotel.ru

2.11 Стоимость услуги раннего заезда до 09.00 составляет 100% от стоимости суток проживания (в стоимость раннего заезда включен завтрак) в соответствии с категорией номера.

2.12 Стоимость услуги раннего заезда с 09.00 до 14.00 составляет 50% от стоимости суток проживания (в стоимость раннего заезда включен завтрак с 7.00 до 10.45) в соответствии с категорией номера.

2.13 Плата за проживание в Отеле рассчитывается в соответствии с единым расчетным часом — 12 часов текущих суток. В случае задержки выезда плата за дополнительное проживание взимается в следующем порядке:

- до 18:00 часов после расчетного часа — плата за половину суток.
- после 18:00 плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

2.14 За проживание детей в возрасте до 7-ми лет, без предоставления отдельного места, оплата не взимается.

2.15 Стоимость размещения одного животного составляет 1500 рублей/за сутки пребывания. Перед заездом необходимо согласовать вид животного/масть/породу с сотрудником Службы приема и размещения. Разрешение на пребывание в Отеле — решается в индивидуальном порядке и всегда на усмотрение сотрудника Отеля.

2.16 Стоимость номера за одни сутки, а также стоимость дополнительных услуг определяется в соответствии с прейскурантом, действующим в Отеле и утвержденным приказом генерального директора.

2.17 Плата за проживание в Отеле осуществляется по гостиничным суткам (от времени заезда и выезда, определяемым настоящими правилами).

2.18 Стоимость номера за сутки проживания может включать питание в соответствии с утвержденным и примененным тарифом.

2.19 Все цены, предложения и условия продажи могут в установленном законном порядке быть:

- ✓ Изменены;
- ✓ Ограничены по времени, наличию мест и срокам действия;
- ✓ Ограничены по датам, срокам минимального или максимального пребывания, факторами выходных и праздничных дней, сезонным колебаниям цен;
- ✓ Подвержены другим условиям и ограничениям.

2.20 Оплата за второго человека при первоначальном одноместном размещении составляет стоимость дополнительного места в номере в соответствии с действующим прейскурантом.



143912, МО, г. Балашиха, пр-т Ленина, д. 25. Тел. +7 (495) 926-04-56
info@eastgatehotel.ru

2.21 Заказ всех услуг в отеле для лиц моложе 18 лет осуществляется только с письменного согласия их законных представителей.

2.22 В целях оказания гостиничных услуг и исполнения законодательства Российской Федерации о регистрации граждан по месту пребывания и о миграционном учете, администрация отеля вправе передавать персональные данные гостя в соответствующие органы исполнительной власти Российской Федерации.

3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ:

3.1 При наличии свободных мест администрация принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц с помощью телефонной, факсимильной и электронной связи. При бронировании, размещении или свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории остается за администрацией гостиницы.

3.2 Для бронирования посредством электронной связи, гость может воспользоваться формой он-лайн бронирования на сайте www.eastgatehotel.ru или направить по адресам: sales@eastgatehotel.ru, booking@eastgatehotel.ru, info@eastgatehotel.ru надлежащим образом оформленную заявку, которая поступает в Отдел продаж и маркетинга.

В заявке должны быть указаны:

- ✓ Дата и время заезда и выезда гостя/гостей;
- ✓ Категория и количество номеров;
- ✓ Количество проживающих гостей в номере;
- ✓ ФИО гостя/гостей;
- ✓ Способ оплаты;
- ✓ Перечень дополнительных услуг, бронируемых заранее;
- ✓ Примечания, пожелания, дополнительные комментарии;
- ✓ Контактные данные (телефон, факс, электронная почта);
- ✓ Реквизиты предприятия (для юридических лиц).

3.3 Подтверждение или отказ в бронировании Отель направляет на адрес гостя в течении 24 часов с момента получения заявки. В период высокой загрузки Отеля и большой загруженности сотрудников службы бронирования, срок обработки заявок



east gate

143912, МО, г. Балашиха, пр-т Ленина, д. 25. Тел. +7 (495) 926-04-56
info@eastgatehotel.ru

на бронирование может быть увеличен до 72 часов.

3.4 В зависимости от формы оплаты бронирования бывают:

- Гарантированное бронирование – это ранее оплаченное бронирование, которое предполагает гарантию предоставления всех забронированных услуг. Заезд в Отель по гарантированному бронированию возможен в любое время до 12.00 дня, следующего за днем заезда, в случае неявки или отсутствия отмены/изменений по бронированию до 14.00 дня, предшествующему день заезда, Отель вправе взимать оплату за незаезд в размере стоимости первой ночи проживания.
- Негарантированное бронирование не подразумевает оплату забронированных услуг заранее. Негарантированное бронирование предполагает ожидание гостя до 18.00 дня заезда, а в случае неявки до 18.00 дня заезда, Отель вправе отменить негарантированное бронирование в одностороннем порядке.

3.5 Гость вправе отменить гарантированное бронирование без штрафа письменно известив об этом Отель не менее, чем за сутки до даты заезда по адресам: info@eastgatehotel.ru, booking@eastgatehotel.ru, sales@eastgatehotel.ru.

Извещение об отмене должно содержать: дату заезда, категорию и количество номеров, по которым следует снять бронь, а также ФИО гостя, на которое произведено бронирование.

3.6 В период высокой загрузки Отель вправе принимать только гарантированное бронирование.

3.7 Порядок, сроки и условия отмены бронирования, совершенного юридическими лицами предусмотрены условиями заключенных с такими лицами договора.

4. ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ:

4.1. Своевременно и в полном объеме предоставить гостям и посетителям Отеля оплаченные услуги.

4.2. Обеспечить полное соответствие санитарным и другим нормам качество и безопасность предоставляемых услуг.

4.3. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях Отеля.

4.4. Не проводить шумных мероприятий на территории Отеля, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23 часов.

4.5. Своевременно реагировать на требования гостей и посетителей Отеля об



143912, МО, г. Балашиха, пр-т Ленина, д. 25. Тел. +7 (495) 926-04-56
info@eastgatehotel.ru

устранении неудобств, поломок в оборудовании и технике в номерах, на объектах инфраструктуры Отеля, других недостатков оказываемой услуги.

4.6. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, Исполнитель предлагает гостю альтернативный номер. При невозможности последнего, Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательства по возмездному оказанию услуг и полностью возместить гостю убытки.

4.7. Гость Отеля вправе расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, уплатив Исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги и возместив Исполнителю расходы, произведенные им в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.

4.8. Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в Отеле путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от гостя.

5. ПРАВА ГОСТЯ И ПОСЕТИТЕЛЯ ОТЕЛЯ:

5.1 Пользоваться всеми услугами Отеля в установленном режиме работы объектов Исполнителя интервале, кроме услуги по проживанию для посетителя Отеля.

5.2 Получать информацию по работе объектов Отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета, производить промежуточный платеж.

5.3 Гость Отеля имеет право по разрешению администратора гостиницы проводить в номер приглашенных посетителей в период с 8.00 до 23.00 часов. Пропуск на вход посетителя в гостиницу должен быть оформлен у администратора при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

В случае задержки посетителей в номере гостя после 23:00, данные лица должны быть зарегистрированы и оформлены на подселение в номер гостя или в другой свободный номер, согласно утвержденному в гостинице прейскуранту.

Проживающий гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей, включая ответственность за причинение ущерба, нарушение правил о запрете курения, отказ от оплаты услуг, оказанных гостиницей данным лицам.

5.4 Обращаться к администрации Отеля по вопросам качества оказанных услуг и



east gate

143912, МО, г. Балашиха, пр-т Ленина, д. 25. Тел. +7 (495) 926-04-56
info@eastgatehotel.ru

при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

5.5 Право на внеочередное размещение в гостинице при наличии свободных мест имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- Инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь, по мере освобождения мест.

6. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ И ПОСЕТИТЕЛЯ ОТЕЛЯ:

6.1 В период нахождения в Отеле соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей и посетителей Отеля от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал Исполнителя.

6.2 В момент заселения (заезда в номер) гость визуально должен убедиться в надлежащем состоянии/исправности всех поверхностей и покрытий номера и в случае обнаружения недостатков/царапин/дефектов/сколов и тому подобных недостатков в помещениях/элементах интерьера (шторы, скатерти, ковровин, картины, напольные покрытия и т.п.) незамедлительно сообщить об этом на стойку приема и размещения для составления соответствующего акта или замены номера, в противном случае стороны признают, что переданные помещения не имеют недостатков.

6.3 Соблюдать Правила пользования объектами инфраструктуры Отеля.

6.4 Использовать оснащение и инвентарь номера только согласно их функциональному назначению.

6.5 Соблюдать Правила противопожарной безопасности на всех объектах отеля (Приложение 1).

6.6 В период с 23 часов вечера до 08 часов утра соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям и посетителям Отеля.



east gate

143912, МО, г. Балашиха, пр-т Ленина, д. 25. Тел. +7 (495) 926-04-56
info@eastgatehotel.ru

6.7 Своевременно оплачивать счета за оказанные услуги. По желанию гость может оформить депозит для возможности пользования дополнительными услугами Отеля.

6.8 Беречь имущество Отеля. В случае утраты или повреждения имущества возмещать ущерб, согласно Утвержденному прейскуранту. А также нести ответственность за иные нарушения.

6.9 О любой задержке выезда своевременно проинформировать Службу приема и размещения. В случае высокой загрузки Отель имеет право отказать в возможности позднего выезда или продления проживания.

Гость обязан в таком случае покинуть номер к моменту наступления расчетного часа.

6.10 О любом выезде до конечной даты бронирования гость обязан своевременно, но не позднее, чем за 24 ч. проинформировать Службу приема размещения.

6.11 При выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание гость обязан немедленно пройти лабораторное обследование и медицинское наблюдение или лечение и в случае, если он представляет опасность для окружающих, обязательную госпитализацию или изоляцию (ст. 3 33 ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999. # 52—ФЗ).

6.12 Отказ гостя предоставить документ из лечебного учреждения подтверждающий отсутствие опасности для окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него дает основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно.

6.13 В день выезда гость должен сообщить по телефону или лично службе размещения о готовности освободить номер. После приема номера сотрудниками службы гостиничного хозяйства, гость должен сдать ключи и погасить существующую задолженность на стойке приема и размещения.

6.14 Незамедлительно сообщить администрации Отеля в случае обнаружения вещей, оставленных без присмотра;

6.15 Курение в любых помещениях Отеля строго запрещено. При нарушении данного режима администрация Отеля вправе взять оплату с гостя в размере 1500 рублей за каждый факт курения. Данная сумма пойдет на очистку номера и воздуха от запаха дыма.

6.16 Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора гостиницы и выдается по требованию потребителей.

6.17 Контроль соблюдения гостями общественного порядка и тишины в ночное время осуществляется сотрудниками Службы безопасности Отеля. В случае



143912, МО, г. Балашиха, пр-т Ленина, д. 25. Тел. +7 (495) 926-04-56
info@eastgatehotel.ru

нарушения гостем общественного порядка и тишины, сотрудники Службы безопасности отеля вправе вызвать органы полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности.

7. НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

7.1 Разводить костры в непредусмотренных для этого местах.

7.2 Хранить и несанкционированное использовать пиротехнические изделия.

7.3 Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие.

7.4 Передавать электронную карту-ключ от номера другим лицам.

7.5 Курить в номерах, холлах, ресторане и коридорах Отеля и других местах, не предназначенных для курения.

7.6. Проводить на территорию Отеля своих посетителей без предоставления документа, удостоверяющего личность гостя.

7.7. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ.

Гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию Администрации Исполнителя.

Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».

7.8. Находиться на территории Отеля в состоянии алкогольного и наркотического опьянения.

7.9 Аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как то :насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное поведение в общественных местах и т.д.).

7.10 Проявлять агрессию по отношению к другим гостям и сотрудникам Отеля.

7.11 Загрязнять территорию Отеля.

7.12 Выбрасывать мусор и бутылки из окон Отеля.

7.13 Выносить из номера мебель, постельные и банные принадлежности.

7.14 Использовать посторонние предметы в качестве пробок для сливных отверстий ванн.



east gate

143912, МО, г. Балашиха, пр-т Ленина, д. 25. Тел. +7 (495) 926-04-56

info@eastgatehotel.ru

- 7.15 Употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в общественных местах Отелях и ресторане.
- 7.16 Выносить из ресторана, бара и номеров посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с администрацией.
- 7.17 Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Отеля.
- 7.18 Хранить в номере громоздкие вещи (в том числе средства индивидуального перемещения: самокаты, велосипеды, сигвеи и тп).
- 7.19 Находиться в общественных зонах (коридорах, холлах, лестницах, лифтах, ресторане, конгресс-центре, лобби Отеля) в нижнем белье, обнаженными, с обнаженным торсом, в купальниках, в халатах, босиком.
- 7.20 Без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящихся в пожарных шкафах.
- 7.21 Самовольно перевешивать, перемещать и использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в номерах и общественных зонах.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ, ПОСЕТИТЕЛЯ ОТЕЛЯ И ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ:

- 8.1 В случае грубого нарушения Правил общественной безопасности и общественного порядка, общественной нравственности или Правил пожарной безопасности со стороны гостя или посетителя Отеля, Исполнитель имеет право прекратить действие договора на оказание услуг немедленно, составить акт по данному нарушению с приглашением при необходимости сотрудников правоохранительных органов.
- 8.2 В случае прекращения действия договора на оказание услуг, возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги, гостю или посетителю Отеля осуществляется в соответствии с законодательством РФ.
- 8.3 Исполнитель не несет ответственности за здоровье гостя или посетителя Отеля в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией Отеля.
- 8.4 Исполнитель не несет ответственности за сохранность не сданных на хранение в сейф документов, денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей.
- 8.5 Уполномоченные сотрудники Отеля вправе заходить в помещение номера, во время отсутствия гостя, в случае производственной необходимости. Также администрация оставляет за собой право посещения номера без согласования с



east gate

143912, МО, г. Балашиха, пр-т Ленина, д. 25. Тел. +7 (495) 926-04-56
info@eastgatehotel.ru

гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения гостем материального ущерба гостинице.

8.6 При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация гостиницы вправе создать комиссию, сделать описание имущества, находящегося в номере, выселить гостя и освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в службе сервиса.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ, ГОСТЯ И ПОСЕТИТЕЛЯ ОТЕЛЯ:

9.1 Гость или посетитель Отеля, при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков, либо соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

9.2 Гость или посетитель Отеля вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если Исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.

9.3 Гость или посетитель Отеля также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

9.4 Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение 24 часов с момента предъявления соответствующего требования.

9.5 Требования гостя или посетителя Отеля об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 рабочих дней со дня предъявления соответствующего требования.

9.6 Гость или посетитель Отеля вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя (на основании Закона РФ «О защите прав потребителя»).

9.7 Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гостя или посетителя Отеля вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный нарушением прав потребителя.



east gate

143912, МО, г. Балашиха, пр-т Ленина, д. 25. Тел. +7 (495) 926-04-56
info@eastgatehotel.ru

9.8 Гость или посетитель Отеля в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Исполнителя, а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе за грубое нарушение Правил проживания и пребывания в Отеле.

9.9 В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.



east gate

143912, МО, г. Балашиха, пр-т Ленина, д. 25. Тел. +7 (495) 926-04-56
info@eastgatehotel.ru

Приложение №1

К Правилам проживания в Отеле East Gate

ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Уважаемые гости! Просим вас соблюдать правила пожарной безопасности

При заселении ознакомьтесь с планом эвакуации и инструкциями по пожарной безопасности.

Посмотрите в окно для ориентировки.

Найдите эвакуационные выходы на этаже.

Запомните **номер 100** для связи с администратором гостиницы.

- Постарайтесь запомнить местонахождение пожарных кранов и огнетушителей, а также схему - эвакуации пожаре.
- Не подвергайте себя и окружающих опасности – не пользуйтесь источниками открытого огня (не зажигайте свечи, не курите в постели, не бросайте непотушенный окурок в ведро для мусора и т.п.)
- Не пользуйтесь электронагревательными приборами (кипятильниками, электроплитками, утюгами и др.) в номере;
- Не накрывайте включенные лампы предметами из сгораемых материалов;
- Курение на территории отеля запрещено;
- Не храните в номере пожароопасные вещества и материалы;
- Уходя из номера, выключайте электроприборы;

В случае пожара

- Не теряйтесь. Немедленно сообщите о пожаре по телефону 100 и, по возможности, приступите к его тушению.
- При пожаре в номере покиньте его, закройте за собой дверь, воспользуйтесь эвакуационным выходом.
- Не пользуйтесь лифтом.



east gate

143912, МО, г. Балашиха, пр-т Ленина, д. 25. Тел. +7 (495) 926-04-56

info@eastgatehotel.ru

- Покиньте здание гостиницы.



east gate

143912, МО, г. Балашиха, пр-т Ленина, д. 25. Тел. +7 (495) 926-04-56

info@eastgatehotel.ru

- Если дверь стала горячей или дым проникает в номер, **НЕ ОТКРЫВАЙТЕ ДВЕРЬ.**

Если вы не можете выйти из номера

- Если снаружи дым не открывайте окно.
- Если дыма нет, откройте окно и вывесите простыню или одеяло.
- Не поддавайтесь панике, действуйте быстро;
- Наполните ванну водой
- Намочите полотенца и простыни и заткните ими щели вокруг двери.
- Позвоните дежурному администратору
- Закройте нос и рот мокрым полотенцем
- Если стены и дверь номера горячие, облейте их водой из ведра. Постоянно поддерживайте их во влажном состоянии.

Не поддавайтесь панике, действуйте быстро и решительно.