

ПРАВИЛА КОМФОРТНОГО ПРЕБЫВАНИЯ ГОСТЕЙ В ГОСТИНИЦЕ «ВИЛЛА ЕЛЕНА ОТЕЛЬ И РЕЗИДЕНЦИИ»

1. Терминология

1.1. Отель — «Вилла Елена Отель и Резиденции»; лидер рынка, которому первому в Крыму была присвоена категория пять звезд; соответствует международным стандартам качества и экологии.

1.2. MICE — мероприятия, официальные приемы, конференции, торжественные свадьбы, пресс-конференции, запоминающиеся презентации и прочие события на территории Отеля.

1.3. Гость — лицо, которое находится на территории Отеля и пользуется какими-либо услугами, включая услуги проживания, ресторанов и баров, MICE, велнес-центра, бассейна и парковки.

1.4. Постоянный гость — Гость, который регулярно пользуется услугами Отеля.

1.5. Индивидуальные гости — Гости, которые бронируют и проживают в Отеле в составе от 1 до 10 номеров.

1.6. Группа гостей — Гости, которые бронируют и одновременно проживают в Отеле в составе 10 и более номеров.

1.7. Услуга — действия Сотрудников Отеля, направленные на удовлетворение потребностей и пожеланий Гостей; наименование конкретной услуги находится в утвержденном перечне услуг, имеет утвержденный тариф; порядок предоставления услуг описан в Стандартных операционных процедурах Отеля.

1.8. Оказанная услуга — действие, произведенное Сотрудниками Отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии со стандартами гостеприимства, нормативно-правовыми документами в сфере отельного и ресторанного бизнеса, оздоровительных и прочих услуг, которые действуют на момент оказания услуг на территории Российской Федерации, а также не исключая международные стандарты гостеприимства.

1.9. Не оказанная услуга — услуга, время предоставления которой еще не наступило либо невыполнение Персоналом Отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

1.10. Время заезда — с 14:00 по местному времени.

1.11. Время выезда — до 12:00 по местному времени.

1.12. Ранний заезд — заезд Гостя с 6:00 до 14:00 по местному времени.

1.13. Поздний выезд — выезд Гостя с 12:00 до 21:00 по местному времени.

1.14. Грубое нарушение правил — ситуация, при которой поведение, действия либо бездействие Гостя препятствуют Менеджменту и Персоналу Отеля выполнять надлежащим образом свои обязательства по обеспечению комфорта Гостей, которые приводят к осознанному или неосознанному нарушению Правил комфортного пребывания «Вилла Елена Отель и Резиденции», оскорбляют честь и достоинство обслуживающего Персонала или Гостей, а также нарушают этические нормы и законодательство Российской Федерации.

1.15. Отказ в обслуживании — решение Менеджмента Отеля об отказе Гостю в предоставлении каких-либо услуг без объяснений с запретом нахождения на территории Отеля, связанное с грубым нарушением Правил комфортного пребывания «Вилла Елена Отель и Резиденции».

1.16. Черный список — список Гостей, которым было отказано в обслуживании с ограничением доступа на территорию. Постоянный гость, которому отказано в обслуживании, автоматически теряет этот статус.

2. Бронирование и аннуляция, оплата и порядок предоставления услуг проживания

2.1. Услуги проживания в «Вилла Елена Отель и Резиденции» предоставляются при условии наличия свободных мест в Отеле. Основанием для предоставления услуг проживания Гостям является бронирование Гостем одного или нескольких номеров конкретных категорий на определенные даты согласно действующим тарифам, принятое и подтвержденное ответственным за бронирование номеров и размещение Гостей Персоналом Отеля.

2.2. Бронирование номеров в Отеле осуществляется на сайте villaelenahotel.ru через модуль бронирования, в письменном виде по электронной почте, в телефонном режиме, а также лично или через представителя на стойке ресепшн Отеля.

2.3. Бронирование услуг без оплаты является негарантированным, для гарантии бронирования необходимо оплатить заказанные услуги путем: банковского перевода, наличными на стойке ресепшн Отеля, банковской картой (VISA, Master Card). Оплата должна быть произведена согласно условиям выбранного тарифа. После зачисления средств на счет Отеля и получения письменного подтверждения бронирование является гарантированным.

2.4. Для бронирования Гость предоставляет Отелю следующие данные: фамилии и имена Гостей; дату заезда и выезда Гостей; предполагаемое время прибытия; категорию и количество необходимых номеров, детали по размещению и количество Гостей; наличие детей, с указанием их возраста; наличие домашних животных, с указанием вида и породы животного; дополнительные пожелания Гостя и необходимость дополнительных услуг, если в таких есть потребность; мобильный телефон Гостя; адрес электронной почты Гостя; информацию, является ли звонящий частным лицом или представителем агентства; должность, фамилию и контакты лица, которое подало заявку; информацию о порядке, методе и сроке оплаты забронированных услуг.

2.5. При бронировании Отель обязан сообщить Гостям стоимость услуг проживания и стоимость дополнительных услуг.

2.6. Бронирование услуг проживания Гостей и дополнительных услуг может быть аннулировано Отелем путем направления соответствующего уведомления Гостю. Аннуляцией подтвержденного бронирования Гостем считается уменьшение численности Гостей, полный или частичный отказ от забронированных услуг, а также изменение дат предоставления услуг, путем устного или письменного сообщения этой информации ответственному за бронирование номеров и размещение Гостей Персоналу Отеля.

2.7. Аннуляция бронирования Индивидуального гостя без применения штрафных санкций к Гостю осуществляется согласно условиям выбранного тарифа. Аннуляция остатка бронирования во время проживания (выезд до запланированной даты) Индивидуального гостя без применения штрафных санкций к Гостю осуществляется согласно условиям выбранного тарифа. В случае неуплаты или отказа Гостя оплатить Отелю компенсацию при поздней аннуляции заявки, Отель оставляет за собой право отказать в обслуживании Гостю пока этот незаезд или поздняя аннуляция бронирования не будет оплачена.

2.8. Аннуляция бронирования Группы гостей без применения штрафных санкций осуществляется согласно условиям выбранного тарифа. Уменьшение численности Группы гостей без применения штрафных санкций осуществляется согласно условиям выбранного тарифа.

2.9. Если Гость или Группа гостей выезжает из Отеля ранее указанных при бронировании дат выезда, Гость должен оплатить Отелю 100% стоимости неиспользованных забронированных номеров либо отмененных заказов на номера за одни расчетные сутки.

2.10. Оплата штрафных санкций за нарушение сроков аннуляции заказа или в случае незаезда Гостя или Группы гостей осуществляется на текущий счет Отеля в срок не позднее 3 (трех) банковских дней с момента выставления счета Отелю – банковским переводом, банковской картой либо наличными.

2.11. Предоставление услуг гарантированного раннего заезда либо гарантированного позднего выезда осуществляется только при наличии номеров и является платной услугой, стоимость которой составляет 50% от действующего тарифа за сутки.

2.12. Размещение Гостей в Отеле возможно лишь при наличии у них удостоверяющих их личность документов.

2.13. В случае, если Отель не имеет возможности предоставить Гостям услуги проживания, которые были оплачены Гостем, приняты и подтверждены ответственным за бронирование номеров и размещение Гостей Персоналом Отеля, Отель обязуется обеспечить размещение Гостей в другом отеле Ялты, в номерах, которые максимально приближены к классу и уровню комфортности заказанных номеров, оплату транспортировки Гостей и их багажа к данному отелю.

2.14. Тарифы на услуги проживания в «Вилла Елена Отель и Резиденции» представлены в модуле бронирования на сайте villaelenahotel.ru и могут включать в себя: завтрак a-la carte, меню подушек на выбор, римская парная с джакузи, соляная комната, открытый бассейн с подогреваемой водой (по сезону), услуги пляжа и трансфер к пляжу (по сезону), тренажерный зал, услуги детской анимации (в летнее время), Wi-Fi, охраняемая парковка, поднос багажа, налоги и сборы.

2.15. Дети в возрасте до 9 лет (включительно) размещаются в Отеле (в номере с родителями) без оплаты, с предоставлением спального места.

2.16. Отель предоставляет Гостям дополнительные услуги за дополнительную оплату согласно действующим тарифам и прейскурантам.

2.17. В случае неоплаты заказанных услуг в порядке и в сроки, предусмотренные настоящими Правилами, Отель оставляет за собой право отказать Гостю в обслуживании.

3. Обязательства и задачи «Вилла Елена Отель и Резиденции»

3.1. Наивысшим приоритетом и целью работы Персонала Отеля является обеспечение комфорта и искренняя забота о Гостях.

3.2. Менеджмент и Персонал обязуются предоставить внимательное индивидуальное обслуживание и все возможные удобства Гостям Отеля.

3.3. Выполнить пожелания Гостя и удовлетворить их на высшем уровне. Просим моментально сообщать Ваши пожелания Сотрудникам Отеля для их скорейшей материализации в услуги и атмосферу.

3.4. Предупредить Гостя при регистрации при заезде о действии Правил комфортного пребывания «Вилла Елена Отель и Резиденции», предоставить возможность ознакомления с данными Правилами на сайте villaelenahotel.ru и в уголке потребителя на стойке ресепшн Отеля.

3.5. Своевременно реагировать на все просьбы Гостя по улучшению персонального комфорта и комфорта других Гостей до, во время и после пребывания Гостей на объектах инфраструктуры Отеля.

3.6. Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостю заказанные и оплаченные услуги.

3.7. Обеспечить соответствие услуг российским и международным стандартам качества на всех объектах Отеля.

3.8. Организовать удобный Гостям, а также соответствующий стандартам работы и специфике рынка график работы заведений и гостевых зон.

3.9. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Отеля. Допустимо письменное распространение информации о Гостях, согласованное устно или письменно с Гостем либо с сопровождающими его лицами. Запись в гостевой книге является письменным подтверждением согласия Гостя на публикацию информации о его пребывании. Возможны публикации от имени Отеля в открытых источниках в виде фото, видео и прочих средств визуализации в случае фиксации присутствия Гостя на носители информации без дополнительного согласования с Гостем, если Гость не предупредил Менеджмент Отеля о своем нежелании такого размещения до момента публикации информации. Отель не несет ответственность за распространение информации кем-либо из третьих лиц, включая Гостей, партнеров, посетителей и обслуживающий Персонал. Отель обязан предоставить информацию в правоохранительные органы после получения письменного запроса на такую информацию от данных служб.

3.10. Организовать подъезд автомобилей Гостей к центральному входу для остановки транспорта с целью посадки и высадки пассажиров либо погрузки и разгрузки багажа Гостей.

3.11. Организовать стоянку для автомобилей всех проживающих Гостей, а также способствовать постановке на парковку автомобилей Гостей, которые не проживают в Отеле. Предложить Гостям услугу «Подача авто».

3.12. Не проводить шумных мероприятий в интервале с 22:00 до 08:00, за исключением оговоренных заранее либо непредвиденных событий.

3.13. Отель обязуется разрешить конфликтную ситуацию, вызванную обнаруженными недостатками, в течение часа с момента предъявления таких требований Гостем.

3.14. В случае непредвиденной ситуации, связанной с выходом из строя оборудования жизнедеятельности и комфорта в номере, и невозможности устранения данной сложности, предоставить Гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности предоставления номера в «Вилла Елена Отель и Резиденции» предложить помощь в бронировании за счет Гостя другого отеля Большой Ялты с компенсацией оплаченной ранее стоимости заказанных, но не предоставленных услуг и организацией трансфера в другой отель за счет «Вилла Елена Отель и Резиденции».

3.15. Предоставить Гостю без дополнительной оплаты вызов скорой помощи; доставку в номер корреспонденции по её получении и побудку к желаемому времени.

3.16. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных вне Отеля.

3.17. Отель всегда обеспечит 24 часа бесплатного хранения багажа Гостей до времени заезда и после времени освобождения номеров до момента выезда Гостя с территории Отеля.

4. Права, обязательства и ответственность Гостя

4.1. Гость имеет право пользоваться всеми доступными услугами и находиться во всех гостевых зонах Отеля в часы их работы.

4.1.1. Круглосуточно у дежурного Персонала получать информацию о работе гостевых зон, доступных услугах и утвержденных тарифах, осуществлять предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.

4.1.2. Круглосуточно при наличии свободных номеров пользо-

ваться услугами проживания в период, оплаченный Гостем и подтвержденный ответственным за бронирование номеров и размещение Гостей Персоналом Отеля, а также включенными в стоимость проживания услугами согласно текущего режима их доступности.

4.1.3. Круглосуточно по предварительному и заблаговременному заказу пользоваться услугой обслуживания в номерах для проживающих Гостей, а также находиться и пользоваться услугами всех ресторанов и баров согласно текущего режима их работы, а также утвержденных меню и прейскурантов.

4.1.4. Круглосуточно по предварительному и заблаговременному заказу пользоваться оздоровительными услугами Отеля, такими как Римская парная и Соляная комната, а также пользоваться услугами привлеченных специалистов согласно пожеланиям Гостей и текущего графика их предоставления, утвержденных меню и прейскурантов.

4.1.5. Пользоваться прочими дополнительными услугами Отеля согласно текущего графика их предоставления, а также утвержденных меню и прейскурантов.

4.2. Гость имеет право проводить в гостевые зоны посещающих лиц до 24:00 либо на время предоставления им услуг. После 00:00 либо после завершения предоставления услуг посетитель оплачивает проживание в отеле, заказывает и оплачивает другие услуги либо покидает территорию. Гость несет всю ответственность за действия посетителей и обязуется оплатить все их счета, а также компенсировать материальный ущерб, причиненный их действиями.

4.3. Гость имеет право на пребывание на территории Отеля с одним домашним животным, таким как собака миниатюрной или средней породы, кошка, ручные зверьки или птицы, содержащиеся в индивидуальных клетках, за исключением хищных, агрессивных и больных животных, а также собак следующих пород: акитаину, американский бульдог, американский саффордширский терьер, английский мастиф, аргентинский дог, бельгийская овчарка, бернский зенненхунд, бордосский дог, бразильская фила, бульмастиф, бультерьер, доберман, кавказская овчарка, канет корсо, мастино неополитано, московская сторожевая, немецкая овчарка, немецкий дог, перо песса канарио, южнорусская овчарка, питбультерьер, ризеншнауцер, родезийский риджбек, ротвейлер, среднеазиатская овчарка, тосаину, черный терьер, немецкий боксер, фокстерьер и ягтерьер немецкий, согласно следующим условиям:

4.3.1. Гости — хозяева животных — обязаны строго придерживаться санитарно-гигиенических норм и правил их содержания при условии обязательного обеспечения безопасности людей и животных.

4.3.2. Гости с домашними животными весом более 3,5 кг размещаются в номерах определенных категорий. Рекомендовано сообщать о планах прибыть в Отель с животными при бронировании. Не допускается содержание животных в местах общего пользования и нахождение их без надзора.

4.3.3. Размещение с животными возможно только при наличии действительного ветеринарного паспорта с отметками о последней вакцинации от бешенства и других болезней сроком не более 10 месяцев. Рекомендовано оформление полиса страхования ответственности за ущерб, который может быть нанесен третьим лицам.

4.3.4. Содержание домашних животных осуществляется Гостями согласно всем требованиям нормативно-правовых документов, действующих в РФ, и с учетом потребностей самих животных. Категорически не допускается жестокое обращение с животными. Животные всегда должны быть ухоженными, они не допускаются в гостевые зоны, рестораны и бары, бассейн, оздоровительный центр и др. С целью безопасности

жизни и сохранности имущества собаки всегда находятся на поводке не длиннее 1,2 м и в наморднике, кроме мелких собак со специальной отметкой в регистрационных документах; коты на поводке не длиннее 1,2 м, транспортируются и ночуют в вольере; ручные зверьки и птицы постоянно в клетках. При первой необходимости Гость обязуется оказать ветеринарную помощь питомцу, доставив его в ветеринарную клинику для осмотра, иммунизации и лечебно-профилактической обработки. Не допускать загрязнения животными номеров, мест общего пользования, гостевых и служебных зон. Необходимо сразу сообщать Персоналу о необходимости уборки и самостоятельно контролировать порядок. Немедленно сообщить Персоналу Отеля в случае укуса или травмы от животного для оказания медицинской помощи. При заблаговременном информировании Персонала о предпочтениях будет предложено специальное меню для питомца.

4.3.5. Гость, прибывший с животным, оплачивает проживание животного в своем номере согласно тарифам Отеля. Гость несет полную материальную ответственность за сохранность имущества и возмещение ущерба в случае возможного повреждения имущества животными, включая оплату простоя номера на время ремонта согласно тарифам, а также ответственность согласно действующему законодательству РФ.

4.4. Гость имеет право обращаться к Менеджменту Отеля по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости оформлять эти обращения письменно.

4.5. Гость обязуется, во время нахождения на территории и пользования какими-либо услугами Отеля, соблюдать данные Правила и морально-этические нормы общества; воздерживаться в гостевых зонах от чрезмерного употребления алкоголя, употребления наркотических средств и нецензурных выражений; не осуществлять какие-либо действия, которые могут привести к дискомфорту других Гостей; не создавать и не способствовать созданию ситуаций, в которых поведение, действия либо бездействие Гостя будут препятствовать Менеджменту и Персоналу Отеля выполнять надлежащим образом свои обязательства по обеспечению комфорта Гостей; не оскорблять честь и достоинство обслуживающего Персонала или Гостей, а также не нарушать действующее законодательство РФ и решения местных органов самоуправления.

4.6. Гость обязуется своевременно оплачивать счета за оказанные услуги.

4.7. Гость обязуется во время нахождения на территории, и особенно в интервале с 22.00 до 08.00, соблюдать тишину и не причинять неудобства другим Гостям.

4.8. Гость обязуется соблюдать правила пользования услугами Отеля, правила и инструкции по эксплуатации оборудования, а также беречь имущество, переданное во временное пользование. В случае повреждения или уничтожения имущества возмещать ущерб в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.9. Гость обязуется соблюдать правила пожарной безопасности на территории Отеля, а также выполнять все меры предосторожности и рекомендации по пожарной безопасности:

4.9.1. Не курить и не пользоваться открытым огнем в помещениях и не предусмотренных для этого местах. Тушить свечи перед выходом из помещения и перед сном.

4.9.2. Проверить, как открываются и запираются окна и двери номера Гостя.

4.9.3. При эвакуации сработает аварийная система оповещения о пожаре — необходимо взять ключ от номера, выглянуть в глазок, проверить входную дверь — если она горячая или из-под нее идет дым, не выходить. Если дверь не горячая и дыма нет, осторожно открыть ее и покинуть здание. Если лестничная клетка задымлена, стараться держаться как можно ниже.

При необходимости передвигаться на коленях в направлении к эвакуационным выходам. Не пользоваться лифтом. Если все выходы заблокированы, вернуться к себе в номер и по телефону сообщить Персоналу о своем местонахождении.

4.9.4. Если пожар начался в номере Гостя, взять ключ от номера и немедленно его покинуть, закрыв за собой дверь. Немедленно сообщить о пожаре ближайшим соседям, позвонить на ресепшн по ближайшему телефону и покинуть опасную зону. Не пользоваться лифтом.

4.9.5. Если пришлось остаться в номере, не паниковать. Во время ожидания помощи выключить кондиционер, наполнить ванну водой, сообщить свое местонахождение Персоналу по телефону, закрыть влажными полотенцами и простынями щели во входных дверях, а также вентиляционные люки. Снять шторы с окон. Если в номер все-таки проходит дым, накрыться мокрым одеялом. В крайнем случае, если номер заполнен дымом, приоткрыть окно. Не открывать окно, если дым или пламя поднимаются снаружи с нижнего этажа.

4.9.6. Если Гость обнаружил возгорание — если пламя небольшое, потушить его и немедленно сообщить об этом Персоналу. При крупном возгорании немедленно сообщить Персоналу и по возможности покинуть здание, взяв с собой ключ от номера. Если невозможно покинуть номер, закрыть дверь в помещение, где начался пожар.

4.9.7. Помнить, что большинство несчастных случаев происходит от вдыхания дыма и ядовитых газов, а не от огня. При появлении дыма стараться держаться как можно ниже и никогда не пользоваться лифтом.

4.10. Гость обязуется не приносить и не хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие и ядовитые вещества, а также несанкционированно использовать пиротехнические изделия. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, в соответствии с законодательством РФ, обязаны предупредить Менеджмент Отеля о нахождении оружия на территории и предоставить документы для регистрации, удостоверяющие данное право при каждом появлении на территории Отеля.

4.11. Гость обязуется соблюдать лично и контролировать соблюдение его гостями, посетителями, ассистентами и подрядчиками рекомендованного дресс-кода Отеля от более легкого утром и днем до более строгого вечером, а также соответствие дресс-коду всех событий с присутствием Гостя:

4.11.1. Beach Casual — женщинам купальник и халат, мужчинам плавки и халат, обувь — сандалии или тапочки. Рекомендован только в зоне бассейна.

4.11.2. Resort Casual — женщинам капри, длинные шорты или тканевые брюки, обычно не джинсы, или брюки из тяжелой хлопчатобумажной ткани с поло; мужчинам рубашка или поло и хлопчатобумажные брюки с ремнем и свободными туфлями, обутыми на носки.

4.11.3. Smart Casual — женщинам слаксы, джинсы или юбка с блузой или водолазкой, допустимы модный ремень, пиджак, куртка или свитер в зависимости от общего стиля; ботинки или туфли на среднем каблуке обуваются на колготки, чулки или носки. Украшения гармонируют с костюмом. Мужчинам брюки, иногда джинсы, и рубашка с длинным рукавом, можно без галстука; свободные туфли типа мокасин, обутые на носки для ношения с костюмом; ремень обязателен. Возможна спортивная куртка, не ветровка.

4.11.4. Le Smoking — женщинам коктейльные платья, предпочтительнее днем, или вечерние платья, предпочтительнее вечером, мужчинам смокинг с темной бабочкой, днем может потребоваться Stroller — чуть менее формальная разновидность Morning Dress.

4.11.5. Full Dress — женщинам бальные платья, мужчинам

днем Morning Dress — светлый фрак или костюм со светлыми жилетом и галстуком, вечером White Tie — черный фрак с белой бабочкой.

4.11.6. Informal — деловые костюмы.

4.11.7. Court Dress — придворное платье, диктуется соответствующим поводом.

4.11.8. Гость осознает, что ему и другим Гостям в связи с несоответствием дресс-кода может быть отказано в обслуживании либо ограничен доступ в любые гостевые зоны Отеля.

4.12. Гость обязуется не приносить и не употреблять в ресторанах и барах алкогольные напитки и продукты, приобретенные вне Отеля, а также не употреблять напитки в стеклянной таре в помещениях, предназначенных для оказания оздоровительных услуг и в зоне бассейна.

4.13. Гость обязуется не нарушать Правила дорожного движения, соблюдать действия дорожных знаков и дорожной разметки, а также выполнять все инструкции и просьбы обслуживающего Персонала во время пользования автотранспортом на территории Отеля и прилегающей территории, не препятствовать действиям сотрудников по организации движения транспорта.

4.14. Гость несет полную материальную ответственность за сохранность имущества и возмещение ущерба в случае возможного повреждения им, его гостями и посетителями, а также животными, с которыми он прибыл, имущества, включая оплату простоя номера согласно тарифам на время ремонта, а также ответственность согласно действующему законодательству РФ.

4.15. В случае возникновения у Гостя спорных вопросов относительно качества оказанных услуг Отелем, Гость разрешает их путем обращения к Менеджменту Отеля.

4.16. При обнаружении недостатков оказанной услуги Гость вправе потребовать соответствующего уменьшения цены оказанной услуги. Обоснованные требования Гостя об уменьшении цены оказанной услуги подлежат удовлетворению.

4.17. Гость вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать возмещения убытков за не оказанные услуги, если Отель в установленный срок не разрешил конфликтную ситуацию. Гость также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий подтвержденного бронирования.

4.18. Гостю может быть отказано в обслуживании и предоставлении каких-либо услуг без объяснений с запретом нахождения на территории Отеля в связи с грубым нарушением данных Правил, при отсутствии положительной реакции на обращения Персонала, а также в случае проявления со стороны Гостя в отношении Персонала или других Гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности, здоровью, жизни или имуществу других лиц, с обязательным составлением акта по данному нарушению и привлечением при необходимости правоохранительных органов. Гостю, которому было отказано в обслуживании, возврат денег за оплаченные, но не оказанные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РФ, а данная ситуация расценивается как досрочный выезд Гостя и оплачивается согласно пункту 2.9. данных Правил.

5. Проведение MICE мероприятий

5.1. Перед проведением каких-либо MICE мероприятий на территории Отеля Гость обязуется заключить подробное письменное Соглашение о проведении мероприятий с ответственным за организацию мероприятий Сотрудником Отеля.

5.2. Гостю необходимо предоставить на согласование Менеджменту Отеля следующую информацию: цели и формат ме-

роприятия, планируемую дату и время проведения события, ориентировочное количество гостей, программу мероприятия.

5.3. После подтверждения вероятности проведения планируемого события Гость сообщает ответственному за организацию мероприятий Сотруднику Отеля планируемый бюджет мероприятия.

5.4. Гость-организатор принимает на себя полную ответственность за любой ущерб, причиненный Отелю во время проведения мероприятия, пребывания Гостя и его гостей, наемных сотрудников, независимых подрядчиков и других агентов, пока последние находятся на территории Отеля под контролем Гостя. Гость несет полную самостоятельную материальную ответственность за сохранность предоставленного оснащения Отеля. В случае нанесения материального ущерба Отелю Гость обязуется оплатить указанный ущерб непосредственно по окончании мероприятия согласно акту о возмещении материального ущерба.

5.5. Гость обязуется обеспечить мероприятие достаточным количеством дополнительного персонала, который будет выполнять все необходимые дополнительные работы во время проведения мероприятия, обеспечить выполнение Правил нахождения третьих лиц на территории Отеля.

5.6. Гость своевременно предоставляет подробную информацию о гостях, которые подтвердили присутствие, специфику рассадки и обслуживания особо важных персон и пожелания по подаче блюд и напитков на мероприятии, которое будет проходить на территории Отеля; письменно согласовывает с Отелем все детали организации и контроля над ситуацией.

5.7. Гость своевременно бронирует все услуги, которые понадобятся для организации мероприятия. В случае отсутствия подтвержденной Отелем письменной заявки Гостя услуги находятся в свободной продаже и вероятность их предоставления не гарантируется со стороны Отеля. В случае аннуляции бронирования услуг Гость несет материальную ответственность согласно пунктам 2.6–2.10 данных Правил и возмещает фактически понесенные Отелем убытки на организацию данного мероприятия.

5.8. Гость своевременно оплачивает в полном размере все забронированные услуги до начала мероприятия. В случае возникновения дополнительных заказов во время проведения мероприятия заказчик обязуется оплатить их сразу по окончании мероприятия. Не позднее 3 (трех) рабочих дней после мероприятия должны быть произведены все окончательные взаиморасчеты между Гостем и Отелем.

5.9. В случае переноса начала мероприятия на более позднее время от запланированного в день его проведения Организатор оплачивает все счета за приготовленное питание.

5.10. В случае сокращения количества гостей менее чем за 2 (два) рабочих дня до начала мероприятия, финальная стоимость обслуживания не подлежит перерасчету и сокращению и оплачивается Организатором в полном объеме.

5.11. После проведения мероприятия Гость и ОТЕЛЬ подписывают акт выполненных работ.

6. Заключительные положения

6.1. Менеджмент Отеля имеет право в любое время вносить изменения и дополнения к данным Правилам комфортного пребывания.