

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ООО «Мельница»  
\_\_\_\_\_ Н.В. Сулейманова

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ  
в Гостинице «Новая Ельня»  
от «01» октября 2022г.**

**п. Новая Ельня, 2022г.**

## **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в Гостинице «Новая Ельня» (ООО «Мельница») (далее - Отель) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании – гостиничные услуги).
- Отель предназначен для временного проживания Гостей на срок, согласованный с отелем.
- Режим работы отеля – круглосуточный.
- Настоящие Правила являются публичной офертой Гостиницы «Новая Ельня» (ООО «Мельница») в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.
- Настоящие Правила размещены в Службе приема и размещения и на официальном сайте Гостиницы «Новая Ельня» [www.новояельня.рф](http://www.новояельня.рф)

## **II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

**Отель** – Гостиница «Новая Ельня», расположенная по адресу: 623090, Свердловская область, Нижнесергинский район, п.Новая Ельня, ул.Полевая, д.5.

**Гость (потребитель)** – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**Услуги Отеля** - это услуги временного проживания Гостей, услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические, транспортные и другие услуги, оказываемые Гостиницей, стоимость которых включена в стоимость проживания в Гостинице;

**Дополнительные услуги Отеля** - это услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические, транспортные и другие услуги, оказываемые Гостиницей на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Гостинице, перечень которых определяется исполнителем;

**Служба приёма и размещения** – это служба портье, расположенная на первом этаже Гостиницы и занимающаяся приёмом, регистрацией и расселением Гостей;

**Служба бронирования** – это служба, занимающаяся бронированием номеров в Отеле;

**Бронирование** – предварительный заказ мест и/или номеров, услуг и дополнительных услуг в Отеле Гостем (потребителем);

**Время заезда** – время, установленное исполнителем для заезда гостя;

**Время выезда** – время, установленное исполнителем для выезда гостя;

**Гостиничные сутки** – основная единица измерения периода проживания в Отеле, начало гостиничных суток (время заезда) – 15:00, окончание гостиничных суток (время выезда) – 13:00;

**Посетители** – это лица, не проживающие в отеле, но имеющие право по приглашению проживающего пребывать в номере Гостя с 08.00 до 23.00 часов;

**Прейскурант** – систематизированный перечень услуг по проживанию с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, расположенный на официальном сайте Отеля <http://www.новаяельня.рф>, а также в Службе приема и размещения Отеля.

### **III. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

Отель обязан заключать договор на предоставление гостиничных услуг с Гостем путем составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путем принятия Службой бронирования/Службой приема и размещения запроса на бронирование номеров, в том числе посредством почтового, факсимильной, телефонного вида связи, а также через Интернет по электронной почте и с сайта Отеля.

Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами либо после совершения Гостем действий по оплате обеспечительного платежа через Службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой, либо через Службу бронирования банковским переводом, на основании полученного счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также при оплате на сайте Отеля или систему он-лайн бронирования.

В случае неисполнения денежных обязательств, в том числе обязанностей по возмещению убытков или оплате неустойки в случае нарушения договора, и обязательств, обеспечительный платеж удерживается Отелем и засчитывается в счет исполнения соответствующего обязательства.

По окончании оказания гостиничных услуг Обеспечительный платеж засчитывается в стоимость оказанных Отелем услуг.

Гость вправе произвести оплату гостиничных услуг в полном объеме до момента их предоставления через Службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой, либо через Службу бронирования банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также на сайте Отеля. В этом случае оплата обеспечительного платежа не требуется.

При совершении действий по оформлению запроса на бронирование номеров, или непосредственно при оформлении поселения в номер в Службе приема и размещения, Гость тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания, Правилами пожарной безопасности, а также согласен с условиями предоставления гостиничных и сопутствующих услуг Отелем, дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п. 4 ст. 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ путем предоставления паспорта или иного документа, подтверждающего личность (перечень утвержден п. 18 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г №1853), подтверждает личной подписью, не возражает против получения информации о привилегиях и ценовых предложениях Отеля.

При заключении договора **Гость самостоятельно ознакомливается с настоящими Правилами**, размещенными в Службе приема и размещения или на странице официального сайта Отеля <http://www.новаяельня.рф>

Телефоны службы бронирования / службы приема и размещения:

**Тел.:** + 7 (900) 198-24-67; **Веб-сайт:** <http://www.новаяельня.рф>

Прейскурант Отеля содержит информацию о ценах и категориях номеров, размещен в Службе приема и размещения Гостиницы «Новая Ельня» (ООО «Мельница») и на официальном сайте <http://www.новаяельня.рф>

Отель имеет право устанавливать цены и тарифы, применять систему скидок на все услуги, которые оказываются Гостю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

Стоимость проживания, дополнительных услуг устанавливается Отелем самостоятельно. Отель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера, а также сроки их предоставления.

Бронирование номера в Отеле возможно по одному из двух вариантов: гарантированному и негарантированному бронированию. Отель оставляет за собой право устанавливать периоды, бронирование на которые может быть произведено только по гарантированному типу.

При бронировании, размещении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Службой приёма и размещения Отеля.

Бронирование считается подтверждённым после письменного подтверждения от Службы бронирования Отеля по электронной почте или факсу и получения уникального номера брони.

**Гарантированное бронирование** – осуществляется:

- 1) по предварительному запросу Гостя через сайт Отеля
- 2) по предварительному запросу Гостя через компанию-контрагента (туристические фирмы, корпоративные клиенты).
- 3) по предварительному запросу Гостя через системы он-лайн бронирования

Аннулировать бронирование Гость может только путем направления письменного обращения по электронной почте [ne-koni@yandex.ru](mailto:ne-koni@yandex.ru) или по WhatsApp + 7 (900) 198-24-67.

Срок действия бронирования гарантированного заканчивается в 14:00 ч. дня, следующего за днем запланированного заезда

**Негарантированное бронирование** – производится по предварительному запросу Гостя в Службу бронирования, Службу Приема и размещения.

Срок действия негарантированного бронирования заканчивается в 18:00 ч. дня заезда.

#### **IV. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ**

Размещение Гостя в Отеле осуществляется только при предоставлении работнику службы приёма и размещения удостоверяющего личность документа, согласно перечню, утвержденному п. 18 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г №1853.

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

При негарантированном бронировании, в случае незаезда Гостя до 18:00ч. дня заезда (если в заявке не указано иное время заезда) негарантированное бронирование аннулируется. При более позднем приезде такого Гостя в Отель, его поселение оформляется как заезд без предварительного бронирования, в соответствии с наличием свободных к продаже и поселению номеров и по цене, установленной на дату заезда.

Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации». Согласно п. 14 Постановления регистрация гражданина по месту пребывания в Отеле производится по прибытии такого гражданина администрацией Отеля на основании документов, удостоверяющих личность.

На основании п. 28 Приказа ФМС России от 11.09.2012 г. № 288 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета, являются:

- 1) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- 2) свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- 3) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации, при регистрации по месту пребывания.

На основании указанного выше Приказа ФМС России служебные удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», п. п. 25, 27-30 Приказа Федеральной миграционной службы от 29 августа 2013 г. № 364 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по осуществлению миграционного учета в Российской Федерации».

## **ПОСЕЛЕНИЕ ДЕТЕЙ**

За проживание в Гостинице детей до 7 (семи) лет включительно (при семейном размещении, без предоставления отдельного места) плата не взимается.

В Отеле запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях. В случае нарушения данного положения Правил проживания в Отеле, администрация Отеля не несет ответственности за возможные последствия действий проживающих лиц. Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-ти летнего возраста.

В Отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае с письменного согласия законных представителей (одного из них).

## **V. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ**

Оплата услуг в Отеле производится за наличный расчет, банковскими картами (VISA, MASTERCARD, МИР) или по безналичному расчету банковским переводом, а также при оплате на сайте Отеля согласно Прейскуранту цен, действующему на дату подтверждения бронирования.

Оплата за размещение в Отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени. Гостиничными сутками считается размещение с 15:00 часов текущих суток по местному времени по 13:00 часов следующих суток по местному времени. В качестве минимальной расчетной суммы для оплаты гостиничных услуг установлена посуточная оплата проживания. Это означает, что при проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки, независимо от расчетного часа.

При заезде с 00:00 до 15:00 часов текущих суток дополнительно взимается плата в размере 50% от стоимости текущих суток проживания.

### **ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ**

При необходимости продления номера Гость может обратиться в Службу приема и размещения Отеле не позднее 10:00 часов по местному времени. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен. При продлении номера менее чем на сутки:

до 18.00 часов – взимается почасовая от стоимости текущих суток проживания;

до 24.00 часов – взимается плата в размере 50 % от стоимости текущих суток проживания.

### **ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

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

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

- при гарантированном бронировании, Отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства за вычетом платы за одни сутки.

В случае если Гость сократил свое пребывание в Отеле, возврат денежных средств производится за оплаченные, но неиспользованные сутки.

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

В случае отсутствия чека возврат производится на основании п.5 ст.18 Закона «О защите прав потребителей», при наличии на заявлении Гостя визы Директора и в рабочие дни с 10:00 часов до 18:00 часов по местному времени.

## **VI. УСЛУГИ ОТЕЛЯ**

В Отеле предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- комплексный завтрак предоставляется с 09:00ч. до 11:00ч. по местному времени;
- уборка номеров через три ночи проживания;
- смена постельного белья и полотенец через три ночи проживания;
- автостоянка для посетителей Гостиницы;
- пользование детской игровой комнатой;
- настольные игры и книги.

В Отеле предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания:

- услуги прачечной;
- копирование, распечатка документов;
- услуги бильярдной комнаты;
- туристические и экскурсионные услуги;
- услуги питания;
- транспортные услуги.

## **VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ**

### **Гости вправе:**

- Пользоваться всеми услугами Отеля.
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.
- Приглашать посетителей в свой номер с 08:00 до 23:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 23:00 часов, проживающий Гость обязан зарегистрировать посетителей в Службе приема и размещения и, при необходимости, произвести доплату за проживание на дополнительном месте.

### **Гости обязаны:**

- Соблюдать Правила проживания и предоставления услуг.
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля.
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля и регламент их работы.
- Оплачивать счета за оказанные услуги Отеля в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

- Беречь имущество Отеля. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Отеля.
- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья.
- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы, освобождать номер по истечении срока проживания, при выезде сдать ключ от номера дежурной по этажу или менеджеру службы размещения.
- Соблюдать установленный в Отеле «режим тишины».

## **VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ**

### **ОТЕЛЬ ОБЯЗАН:**

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги.
- Информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Отеля, форме и порядке их оплаты.
- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях.
- Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории).
- ОТЕЛЬ, в случае судебной доказанности виновности Отеля, отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостей, внесенных в ОТЕЛЬ, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей в соответствии с нормами действующего законодательства (ст. 925 ГК РФ).
- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. В противном случае ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за несохранность вещей.
- В случае обнаружения забытых вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, обязан заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления.
- ОТЕЛЬ отвечает за причинение вреда здоровью в случае судебного доказывания наличия причинно-следственной связи нарушения норм безопасности Отеля и вреда здоровью Гостя или посетителя Отеля.
- ОТЕЛЬ обязан предоставить Гостю следующие виды услуг без дополнительной оплаты: вызов скорой помощи; пользование медицинской аптечкой; доставка в номер корреспонденции; побудка; предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.
- ОТЕЛЬ информирует Гостей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Отеля за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.



- Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Отеля.

#### **Отель вправе:**

- Сотрудники Отеля вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил.

- В случае истечения срока проживания Гостя Гостиницы «Новая Ельня» (ООО «Мельница») и его отсутствии по месту проживания более 2 часов без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и сделав опись имущества Гостя.

- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Отель имеет право создать комиссию из представителей Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.

- Досрочно выселить Гостя, если последний нарушает условия договора, злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка, при этом Гость возмещает Отелю понесенные им расходы.

#### **IX. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- Передавать третьим лицам ключ от номера и карту Гостя во избежание хищений.

- В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить на территории Отеля, в том числе номерах, а также в иных помещениях Отеля. Нарушение данного требования влечет за собой административную ответственность, предусмотренную ст. 6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ.

- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право.

- Умышленно загрязнять территорию Отеля.

- Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и мусор.

- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

- Пребывание в номере после 23:00 незарегистрированных посетителей.

- В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, при возникновении подозрений, что данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

## **Х. ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ В ОТНОШЕНИИ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ**

Допускается размещение в Отеле с мелкими животными: кошки, собаки мелких пород (вес животного должен составлять не более 7 кг). Собаки бойцовских и крупных пород в Отеле категорически не принимаются. Для проживания с животными требуется обязательное предварительное согласование.

Плата за размещение в номере домашних животных взимается с владельцев в размере 50% от стоимости номера за 1 ночь на весь период проживания.

Владелец должен предъявить ветеринарный паспорт или ветеринарное свидетельство (сертификат) на животное с наличием всех необходимых прививок и обработок. В случае отсутствия вышеуказанных документов, ОТЕЛЬ вправе отказать в поселении.

Владелец обязуется:

- предоставить обеспечительный платеж (депозит) в размере 5000 рублей в качестве гарантии оплаты за возможный причиненный ущерб животным в период проживания в Отеле;

- осуществлять выгул только на поводке, обязательно убирать продукты жизнедеятельности за своим питомцем,

- обеспечить животное собственным местом содержания (клетка, спец. корзина, лежанка), туалетным лотком либо впитывающими пеленками;

- обеспечить, чтобы животное без его присмотра не попадали в другие номера, на территорию и в помещения общего пользования;

- в порядке, установленном законодательством, возместить все расходы, связанные с вредом здоровью и жизни людей, а также гостиничному инвентарю, причиненным принадлежащим ему животным.

- не оставлять животное без присмотра в номере, на территории Отеля и в общественных местах;

- не посещать в сопровождение животного кафе, рестораны, баню, массовые мероприятия на территории Отеля;

- не использовать для животного посуду, полотенца, простыни и др. имущество Отеля.

- нести все риски, связанные и исходящие из поведения животного, в том числе и по отношению к третьим лицам.

ОТЕЛЬ оставляет за собой право расторгнуть договор с Гостем, проживающим с животным без возврата стоимости бронирования в следующих случаях:

- нарушение установленного порядка пребывания с животным в Отеле и на его территории;
- агрессивного, шумного поведения домашнего животного.

Владелец животного несет материальную ответственность за: убытки, причиненные Отелю животным, включая порчу мебели, стен, ковровых покрытий и прочие; ущерб, причиненный животным другим Гостям либо персоналу Отеля. При этом создается комиссия из представителей Службы бронирования и Службы гостевого сервиса Отеля и составляется акт и

рассчитывается сумма, подлежащая возмещению, в соответствии с Прейскурантом на порчу имущества Отеля.

## **XI. ЛЬГОТЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ НА РАЗМЕЩЕНИЕ В ОТЕЛЕ**

Проживание со скидкой 30% от стоимости номера (места), а также вне очереди (при наличии свободных номеров) в Отеле размещаются:

- Герои России и Советского Союза, Полные кавалеры ордена Славы, Участники Великой Отечественной Войны;
- инвалиды первой группы и лица, сопровождающие их;
- члены многодетных семей.

## **XII. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В ГОСТИНИЦЕ «НОВАЯ ЕЛЬНЯ»**

В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их в дневное время с руководителем Службы приема и размещения (тел. + 7 (900) 198-24-67), Директором Отеля лично или по телефону: + 7 (908) 926-32-47, в ночное время - с сотрудниками Службы приема и размещения.

В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений», расположенной с внутренней стороны стойки Службы приема и размещения на первом этаже Отеля, либо оставить сообщение Директору посредством электронной почты: ne-koni@yandex.ru.

С целью улучшения обслуживания и контроля качества оказываемых Отелем услуг, Отель просит Гостей оставлять контактные данные для получения ответа со стороны Отеля (телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты).

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Отеля и Гости Гостиницы «Новая Ельня» руководствуются действующим законодательством РФ.