

Утверждаю:
Директор отеля «TENET»
(ООО «Принцип вкуса»)
Кириков П.В
Приказ № 25 от 30.12.2025г
(настоящий приказ вступает в силу 01 января 2026 года)

Общие положения

«Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» (с изменениями, включая последние от 7 июля 2025 г. №194-ФЗ и от 31 июля 2025 г. №290-ФЗ, вступающие в силу с 1 сентября 2025 г. и 1 октября 2026 г. соответственно), «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (в ред. постановлений Правительства РФ от 18.11.2020 г. №1853, от 20.03.2024 г., от 27.12.2024 г., от 27.10.2025 г.), Федеральным законом «О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» от 18.07.2006 г. №109-ФЗ (с изменениями, включая последние от 31 июля 2025 г. №270-ФЗ, вступающие в силу с 1 сентября 2025 г.), Положением «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» (утверждено приказом Минкультуры России от 11.07.2014 г. №1215, зарегистрировано в Минюсте России 29 декабря 2014 г. №35473), Письмом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) «О разъяснении отдельных положений Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (№01/37-16-29 от 11.01.2016, с изм. от 06.03.2018) и другими законодательными актами, действующими на территории РФ и Свердловской области, регулирующими правоотношения между исполнителями и потребителями в области предоставления гостиничных услуг, которые устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в отелях».

2. Основные понятия

2.1 Под понятием «отель» следует понимать: имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания услуг (далее - отель).

2.2 Под понятием «гость отеля» следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся услугами отеля, включая услуги по проживанию.

"потребитель" - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

2.3 Под понятием «посетитель отеля» следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся его услугами без услуги по проживанию.

2.4 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.

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

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

2.7 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

3. Режим работы гостиницы – круглосуточный.

Расчетным часом начала обслуживания (**заезд**) является **14:00** по местному времени.

Расчетное время освобождения номера (**выезд**) – **12:00** по местному времени.

Порядок бронирования номеров

1. Бронирование номеров осуществляется по инициативе Гостя в устной или письменной форме (телефон, письмо, e-mail, бронирование с официальных сайтов отеля «TENET» или с помощью электронных каналов продаж).

2. При бронировании Гостю предоставляется вся интересующая его информация, в том числе: название Гостиницы, месторасположение, наличие номеров на даты заезда, категория номера, его стоимость, стоимость дополнительных услуг, время расчетного часа, условия оплаты.

3. Любое бронирование считается подтвержденным после получения Гостем уникального номера брони.

4. В отеле «TENET» применяются следующие виды бронирования:

4.1. Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до 18 часов 00 минут местного времени дня заезда, указанного в заявке на бронирование, после чего бронирование аннулируется, если Гость не предупредил Гостиницу о более позднем заезде. В случае заезда Гостя после аннуляции брони, его размещение в Гостинице производится в порядке общей очереди в номера, фактически имеющиеся в наличии.

4.2. Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. Гарантированное бронирование в обязательном порядке должно быть подтверждено предварительной оплатой гостиничных услуг в размере не менее, чем за первые сутки проживания. При опоздании Гостя более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется без возврата денежных средств.

4.3. В случае аннулирования Гостем бронирования позже 14:00 в планируемую дату заселения, а при аннулировании Заказчиком – в сроки, установленные соответствующим договором, и при опоздании Гостя более чем на сутки, а также при незаезде Гостя, Исполнитель вправе взыскать с Гостя/Заказчика плату за фактический простой номера в размере стоимости номера за первые сутки проживания. Удержание производится из денежных средств Гостя/Заказчика, внесенных в оплату стоимости проживания по заявке на бронирование.

4.4. Бронирование по специальному предложению невозвратного тарифа – это вид бронирования, подразумевающий внесение предоплаты в размере полной стоимости периода проживания. Тариф является невозвратным без возможности аннулирования и внесения изменений. Невозвратный тариф действует при загрузке от 80%.

5. Отель оставляет за собой право контролировать и влиять на доступность тарифов в зависимости от загрузки отеля. Отель вправе добавлять другие специальные предложения к тарифной политике с целью повышения спроса.

6. При бронировании и заселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администратором отеля. При этом, при наличии свободных номеров учитываются пожелания Гостя.

Стоймость услуг

1. Стоимость услуг, предоставляемых Гостиницей, устанавливается решением администрации Гостиницы и указывается в Прейскурантах цен на услуги отеля «TENET», утвержденных директором ООО «Принцип вкуса».

2. Стоимость услуг проживания в номере устанавливается в соответствии с категорией номера за сутки, количеством гостей в номере и днями недели в рамках периода проживания. Выходными днями считаются: пятница, суббота, воскресенье.

3. В отеле «TENET» установлена **посуточная** оплата проживания. Сутки проживания исчисляются с 14:00 по местному времени дня заезда до 12:00 по местному времени следующих суток.

4. При проживании менее «суток», установленных в предыдущем абзаце настоящих Правил, плата взимается за полные сутки проживания независимо от расчетного часа.

5. Заселение Гостей до установленного в Гостинице расчетного часа называется услугой «Ранний заезд». Плата за услугу взимается на следующих условиях:

5.1. В случае, если гостю необходим "гарантированный ранний заезд", отель осуществляет удержание номера под ранний заезд гостя с предыдущих суток, а гость оплачивает услугу удержания номера до расчетного часа в 100% размере от стоимости первых суток;

5.2. В случае «негарантированного раннего заезда», отель не осуществляет удержание номера под ранний заезд гостя с предыдущих суток, гость при наличии свободных номеров оплачивает 50% от стоимости суток;

5.3. Основой для расчёта услуги «ранний заезд» является тариф на проживание, действующий в день оказания услуги.

6. Освобождение номера в день выезда позже расчётного часа называется услугой «Поздний выезд». Плата за услугу взимается на следующих условиях:

6.1. при наличии свободных номеров в день выезда при расчете Гостя с 12:00 до 18:00 по местному времени взимается плата за услугу «поздний выезд» в размере стоимости половины суток проживания в номере выбранной категории;

6.2. при наличии свободных номеров в день выезда при расчете Гостя после 18:00 по местному времени взимается плата за услугу «поздний выезд» в размере стоимости полных суток проживания в номере выбранной категории;

6.3. гарантированный поздний выезд возможен при условии оплаты Гостем/Заказчиком услуги «поздний выезд» в соответствии с действующими тарифами и/или условиями договора.

6.4. Основой для расчёта услуги «поздний выезд» является тариф на проживание, действующий в день оказания услуги.

Информация о ценах на номера и дополнительные услуги, о действующих специальных предложениях Гостиницы находится в отделе приема и размещения Гостиницы, а также размещена на официальных сайтах www.tenethotel.ru и www.tenethotel.com

Порядок оформления проживания и оплаты услуг

1. Оформление проживания Гостей, прибывающих и убывающих из Гостиницы, осуществляется круглосуточно.

2. Первоочередное право на оформление размещения в Гостинице получают лица с подтверждённым бронированием номера. Все остальные гости размещаются в порядке общей очереди.

3. В целях обеспечения соблюдения требований регистрационного и миграционного учета в РФ, а также на основании пунктов Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 27.10.2025) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

4. при заезде каждому Гостю необходимо предъявить администратору службы приема и размещения отеля «TENET» следующие документы, имеющие не истекший срок действия:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации,
- в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;

- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства;
- временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.
- заселение в гостиницу граждан Российской Федерации также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы.

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в абзацах втором, третьем, пятом и шестом настоящего пункта, заселение в гостиницу потребителя осуществляется при предъявлении потребителем водительского удостоверения.

5. В целях оказания гостиничных услуг в соответствии с законодательством 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.

6. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в подтвержденной брони, а для иностранных граждан дополнительно - в пределах срока действия визы или миграционной карты.

7. Гости, не имеющие при себе документа, удостоверяющего личность, не могут быть заселены.

8. Заказ всех услуг в Отеле для несовершеннолетних лиц осуществляется только их законными представителями на основании их письменного согласия.

9. Оплата за проживание взимается Исполнителем в соответствии с единым расчётным часом и в соответствии с действующим на дату бронирования (при гарантированном бронировании) или заселения (при негарантированном бронировании) тарифами на гостиничные услуги.

10. Основанием для выдачи электронной карты-ключа от номера является оплата номера, а также заполненная регистрационная карта Гостя, которая является договором между Гостем и Отелем и содержит информацию с указанием сроков

проживания Гостя, паспортных данных Гостя, адреса постоянной регистрации, Правил пользования услугами Отеля и подтверждается подписями Гостя. Выдача электронного ключа - карты является также фактом оказания услуги.

11. Кассовый чек и счет выдается Гостю на руки сразу после оплаты, либо при выезде из Отеля. Если оплата была произведена по безналичному расчету, то гостевой счет на стойке приема и размещения не выдается, все первичные документы направляются плательщику в установленном законом порядке.

12. Если Гость не воспользовался услугами, входящими в цену номера, и/или дополнительными услугами, по причинам, не зависящим от Исполнителя, Гость не вправе требовать от Исполнителя возврата денежных средств за такие услуги или перерасчета их стоимости.

13. Если в стоимость номера был уже включен завтрак, но гость им не воспользовался стоимость не возвращается.

14. Плата за проживание взимается в зависимости от категории номера, количеством гостей в номере, от дней недели в рамках периода проживания и услуг, предоставляемых Гостю.

15. Оказание услуг по предоставлению проживания в номере Отеля осуществляется на условиях 100% предварительной оплаты за весь период предполагаемого проживания (бронирования), если иное не предусмотрено отдельным договором.

16. Оплата принимается в наличной и безналичной форме, а также платёжные карты.

Порядок проживания в отеле «TENET»

1. Гостиница обеспечивает возможность проживания Гостя в период подтвержденного бронирования. После окончания подтвержденного периода бронирования по желанию Гостя проживание может быть продлено только при наличии свободных номеров.

2. По просьбе проживающих, с согласия администрации Гостиницы, допускается нахождение приглашенных гостем лиц в номере с 06:00 до 23:00 часов по местному времени. При этом необходимо предъявить администратору документ, удостоверяющий личность приглашенного лица. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, встреча должна происходить в холле Гостиницы. При

несоблюдении настоящих правил, пребывание в Гостинице этих лиц может быть ограничено во времени или прервано.

3. В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или провода в гостиницу зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 23:00 до 07:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя. За такое подселение взимается 1500 рублей в сутки.

4. При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги и сдает ключ от номера администратору службы приема и размещения.

5. В любое время суток следует не беспокоить других Гостей, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице.

6. В период с 23.00 до 7.00 следует максимально приглушить звук телевизора, музыкальных устройств, избегать громкого разговора и смеха, особенно в холлах и коридорах номерного фонда.

7. Не допускается переставлять мебель в номере без согласования с администрацией Гостиницы.

8. Не допускается выносить из номера принадлежащее Гостинице имущество.

9. В случае повреждения или утраты имущества Гостиницы, виновный обязан возместить ущерб согласно Акту оценки ущерба, подготовленному комиссией в составе трёх должностных лиц Отелья.

10. В целях обеспечения безопасности Гостей, в общественных помещениях Гостиницы установлены системы видеонаблюдения.

11. В номерах и холлах Гостиницы курение запрещено. В случае нарушения требования о запрете курения в помещениях Гостиницы «TENET» Гость обязан произвести компенсацию затрат на проведение мероприятий по специальной обработке номера или иного помещения, относящегося к общественным или общегостевым помещениям для удаления запаха табака. Размер компенсации определяется в Акте ущерба, подготовленному комиссией в составе трёх должностных лиц Отелья.

Обязательные требования безопасности

1. При покидании номера необходимо закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, кондиционер, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер.

2. Не оставляйте без присмотра ценные вещи. Их можно положить на хранение в сейф. Он находится в вашем номере.

3. Не допускается держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых без согласования с администрацией.

4. С целью обеспечения порядка и безопасности Гостей, в гостинице **запрещается**:

- 4.1. оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие;
- 4.2. передавать посторонним лицам ключ и/или карту гостя;
- 4.3. хранить в номерах громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, наркотические вещества, едкие и с сильным запахом материалы;
- 4.4. беспокоить Гостей других номеров;
- 4.5. пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере. Использование в номерах кипятильников, электроплиток и приборов с открытым огнем;
- 4.6. курить в номерах, а также на территории гостиницы.

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

Права отеля

1. Администрация оставляет за собой право использовать на территории отеля систему видеонаблюдения в общественных местах.

2. Администрация отеля вправе расторгнуть договор на оказание услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении проживания в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг отеля, причинения гостем материального ущерба отелю.

3. Администрация отеля вправе посетить номер гостя без согласования с ним в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем порядка проживания.

4. Администрация имеет право на проведение стимулирующих продажи акций, и устанавливать скидки на определенные услуги, предоставляемые отелем и рестораном. Порядок проведения, а также предельный срок предоставления акций и скидок устанавливается приказом директора отеля «TENET» (ООО «Принцип вкуса»).

5. Про предоставление номера в отеле категорией не ниже 3* при невозможности заселить гостя в оплаченный номер при согласии гостя.

Обязанности отеля

1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.
2. Осуществлять в специально установленных местах размещение автотранспорта.
3. Обеспечить полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах отеля.
4. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля.
5. Своевременно реагировать на просьбы гостя в устраниении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры отеля.
6. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, письменно проинформировать о необходимости прекращения проживания, для дальнейшего возмещения ущерба.
7. В случае обнаружения забытых вещей гостем, администрация отеля обязуется сохранить и возвратить их по первому требованию гостя по предъявлению удостоверения личности. В случае, если владелец вещей не найден и/или личность его не может быть установлена, то забытые вещи переходят в собственность отеля через шесть месяцев после обнаружения.
8. В случае, если к проживающему гостю приходит посетитель, регистрировать его с предупреждением о возможном нахождении в номере без дополнительной оплаты с 8-00 до 23-00. В случае нахождения посетителя в номере гостя после 23-00, администрация отеля обязана взять оплату за дополнительное место, в соответствии с прейскурантом.
9. Предоставить гостю услугу пользования комнатой хранения багажа на безвозмездной основе.
10. Проинформировать гостя о наличии бесплатных и платных услуг, а также о порядке и условиях предоставления.
11. Производить ежедневную уборку с заменой полотенец.
12. Производить замену постельного белья в номере проживающего гостя каждые три дня или чаще по требованию гостя за дополнительную стоимость согласно Прейскуранту отеля.
13. Производить поселение гостей в соответствии с п.3 раздела «Порядок оформления проживания и оплаты услуг» круглосуточно.
 - 13.1. Регистрировать гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице 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. N 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".

13.2. Регистрировать в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

13.3. Регистрировать постановку иностранных граждан и лиц без гражданства на учет по месту пребывания в Гостинице и снятие их с учета по месту пребывания 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. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации"

14. При оформлении проживания выдавать регистрационную карту, которая является Договором на оказание Гостиничных услуг. Регистрационная карта должна содержать: наименование Исполнителя; фамилию, имя, отчество Гостя; сведения о предоставляемом Номере (места в Номере); Цену Номера (места в Номере); другие необходимые данные по усмотрению Исполнителя.

Права гостя

1. Пользоваться всеми объектами отеля в интервале, установленным регламентом рабочего времени.
2. Получать информацию по работе объектов отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и производить его промежуточную оплату.
3. Проводить на территорию отеля лиц посещающих гостей отеля, согласно установленным отелем правилам.
4. Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

Обязанности гостя

1. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля, прописанные в информационных папках на каждом объекте.
2. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах отеля.
3. В период с 23.00 до 07.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.
4. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги.
5. Беречь имущество отеля, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба возмещать убытки, причиненные имуществу отеля, согласно Акту об ущербе, подготовленному в составе трёх должностных лиц Отель.

Хранение забытых вещей

В соответствии со ст.925 ГК РФ, гостиница несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение вещей проживающего лица (Гостя), внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, кредитных карточек, ценных бумаг и других драгоценных вещей, не сданных на хранение. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом сотруднику службы приема и размещения гостиницы. В противном случае гостиница освобождается от ответственности за утрату, недостачу или повреждение вещей.

1. В целях упорядочивания работы гостиница подразделяет все найденные вещи на категории и устанавливает следующие сроки хранения:

- Бытовые вещи (белье, средства гигиены, косметические средства и т.п.) - срок хранения 1 месяц;

- Продукты питания и напитки (включая алкогольные напитки) с невскрытой упаковкой - срок хранения до 14:00 часов даты выезда Гостя, либо в последующие 14:00 часов, за датой находки (в случае нахождения в местах общего пользования);

- Документы, ценные бумаги - срок хранения 3 месяца;

- Денежные средства - срок хранения 3 месяца;

- Документы, удостоверяющие личность - передаются в органы полиции в течение семи рабочих дней с момента обнаружения;

- Украшения, ценные вещи - срок хранения 3 месяца;

- Вещи, запрещенные для оборота и хранения - не подлежат хранению. При необходимости оперативно передаются в правоохранительные органы.

2. Не подлежат хранению гостиницей: продукты питания и напитки (включая алкогольные напитки) со вскрытой упаковкой; бытовые вещи с видимым повреждением и/или утратившие свое функциональное назначение; пустая упаковка; мусор.

3. Возврат найденных (забытых) вещей осуществляется гостиницей одним из трех возможных способов: лично; через доверенное лицо; посредством курьерской службы.

4. Возврат найденной (забытой) вещи может быть осуществлен лично, при обращении Гостя на стойку службы приема и размещения, и предъявления документа, удостоверяющего личность.

5. При возврате вещей через доверенное лицо, гостинице должен быть представлен оригинал доверенности от владельца вещи с указанием полных паспортных данных владельца, описи вещей, подлежащих возврату, а также сведений о доверенном лице с указанием фамилии, имени и отчества и полных паспортных данных. Возврат вещи осуществляется в порядке аналогичном возврату вещей при личном обращении.

6. Найденные вещи могут быть отосланы Гостю посредством курьерской службы, заказанной и оплаченной Гостем. Обязательным условием является предоставление Гостем гостинице оригинала заполненного заявления на возврат забытых вещей, а также предоставления достаточных доказательств для удовлетворения заявленного требования.

6.1 Сопровождение работы по отправке найденных (забытых) вещей, посредством курьерской службы, осуществляется руководителем отдела маркетинга и продаж.

6.2 Пересылке курьерской службой подлежать только вещи следующих категорий: бытовые вещи, продукты питания и напитки, украшения, ценные вещи

7. В случае возникновения спорных вопросов относительно сохранности имущества, соблюдения сроков и порядка хранения, а также размера ущерба, причиненного виновными действиями работников гостиницы, в связи с несоблюдением

и/или ненадлежащим соблюдением требований регламента, а также действующего законодательства РФ, претензионный порядок досудебного рассмотрения является обязательным.

При недостижении взаимоприемлемого решения в досудебном порядке, вопрос может быть передан на разрешение в суд в порядке, определенном действующим законодательством РФ.

На территории отеля «TENET», в том числе в ресторане, запрещено:

1. в местах массового скопления гостей чрезмерно употреблять алкоголь и использовать нецензурные выражения;
2. оскорблять обслуживающий персонал как словами, так и действиями;
3. производить несогласованную видео-и фотосъемку выступлений артистов;
4. курить в номерах и общественных местах на территории отеля (согласно Федеральному закону от 23.02.2013 года №15-ФЗ.) Согласно прейскуранту отеля за ненадлежащее соблюдение правил, отель имеет право взимать оплату 5000 рублей за клининг номера и удаление запаха табака;
5. передавать посторонним ключ от своего гостиничного номера;
6. приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы.
7. курить на всей территории ресторана и лобби-бара (Согласно Федеральному закону от 23.02.2013 года №15-ФЗ)
8. посещать ресторан с собаками и другими домашними животными;
9. производить профессиональную фото- и видеосъемку без предварительного согласования с администрацией отеля;
10. употреблять наркотические и токсичные вещества;
11. проносить и распивать прохладительные и спиртные напитки, приобретенные вне ресторана, запрещается на всей территории ресторана, лобби-бара и общественных местах, за исключением номерного фонда (Согласно пункту 7 статьи 16 Федерального закона от 22.11.1995 №171-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции»).
12. проносить и употреблять любые продукты питания, приобретенные вне ресторана, запрещается на всей территории ресторана, лобби-бара и общественных местах, за исключением номерного фонда (согласно Постановлению Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания»). Исключение составляет детское питание в упаковке производителя.
13. проносить и употреблять наркотики, ядовитые и токсичные вещества;
14. проносить воспламеняющиеся вещества, средства личной защиты и любые виды оружия;
15. грубить сотрудникам и гостям отеля/ресторана;
16. заходить в служебные помещения;

17. ставить/складывать ноги на столы, стулья или диваны;
18. вставать ногами на столы, диваны и стулья;
19. брать со Шведского стола блюда с собой, упаковывая еду в контейнеры, или накладывая еду в тарелки в случае, если гость уже позавтракал в ресторане;
20. повторно приходить на завтрак. В случае, если гость уже отмечен в списке проживающих гостей и позавтракал, повторно посетить ресторан на завтрак такой гость может только оплатив стоимость полного завтрака, либо заказать другие блюда по меню Континентального завтрака/меню A la carte;
21. угождать блюдами и напитками со Шведского стола гостей, не проживающих в отеле, либо проживающих в отеле по тарифу без завтрака, предварительно не оплатив стоимость завтрака, или стоимость отдельных блюд;
22. посещать ресторан топлес, в купальниках/плавках, в халате, полотенце, тапочках/сланцах, а также в грязной одежде;
23. посещать ресторан в верхней одежде. Верхняя одежда должна быть сдана гостем в гардероб, либо оставлена на вешалке у входа в ресторан.

Любые претензии и пожелания вы можете оставить в книге отзывов и предложений.

Связаться с администрацией можно по электронной почте info@tenethotel.ru или по телефону +7 (343) 385 85 82

Во всем остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, гость и администрация ресторана руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.