

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В  
ОЗДОРОВИТЕЛЬНОМ ЦЕНТРЕ ТЕРМЫ АЛЕКСАНДРИЯ**

**УТВЕРЖДЕНО**  
**Приказом**  
**директора**  
12.05. 2018

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие правила (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с действующим Российским законодательством, регламентирующим предоставление Гостиничных услуг.

1.2. В настоящих Правилах термины, определенные ниже, имеют далее по тексту значение, указанное напротив соответствующего термина.

### **Общество/организация**

Оздоровительный центр термы Александрия, (ИП Булатова Н.А. юридическое лицо, оказывающее услуги)

### **Гостиница**

Имущественный комплекс гостиниц Оздоровительного центра термы Александрия, включая территорию, корпусов, сооружения и другие объекты, обеспечивающие его функционирование.

### **Гость**

лицо, находящееся на территории гостиниц и пользующееся услугами гостиницы.

### **Бронирование**

предварительный заказ услуг в гостинице.

### **Регистрационная карта**

Документ, подтверждающий заключение между Гостем и организацией договора оказания услуг по проживанию в гостинице.

1.3. Режим работы гостиницы круглосуточный.

1.4. Время, установленное в настоящих Правилах, является местным временем.

1.5. Проживающим в гостинице Гостям (далее по тексту - Гость) предоставляются следующие услуги без взимания оплаты:

- пробудка к определенному времени;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой в комплектации, утвержденной приказом директора.
- предоставление справочно-информационных услуг;
- беспроводной интернет в номерах и общественных зонах в здании гостиницы;
- вызов такси;
- парковка;
- посещение бассейна и сауны;
- одно посещение галокамеры

Подробная информация о предоставлении услуг без взимания оплаты размещена в информационной папке на стойке приема и размещения.

1.6. В гостинице предоставляются следующие платные услуги:

- проживание;
- услуги ресторана;
- проведение и обслуживание банкетов;
- услуги ресторанного обслуживания в номерах (в режиме работы ресторана);
- аренда мангальных площадок, мангалов и принадлежностей для их использования;
- бильярд;
- аренда халатов и тапочек
- аренда конференц-залов, помещений для проведения мероприятий
- заказ такси;
- заказ цветов;
- украшение номера;
- предоставление детской кроватки;
- предоставление дополнительного места;
- Предоставление услуг Территории Здоровья;
- «Банька на дровах»

Подробная информация о работе служб гостиницы, перечне дополнительных услуг и о ценах на них предоставлены в информационной папке на стойке приема и размещения.

1.7. Заезд и выезд (check-in/check-out) из гостиницы:

1.7.1. Расчетным часом начала обслуживания (время заезда) в гостинице считается 16:00 часов на дату заезда Гостя. Расчетным часом окончания

обслуживания (время выезда) в гостинице считается 14:00 часов в день выезда Гостя.

1.7.2. Если Гость заранее не бронировал и не прогарантировал ранний заезд с 8.00 до 18.00 гостиницу может осуществить, но не гарантирует, размещение Гостя в случае наличия свободных номеров, без дополнительной оплаты.

1.7.3. В случае если Гость хочет забронировать ранний заезд и гарантированно получить номер в случае, если он приедет ранее официального времени заезда в гостиницу, ему необходимо будет оплатить услугу раннего заезда на следующих условиях:

- при бронировании раннего заезда с 08.00 до 18.00 взимается 50% от стоимости первых суток проживания (в стоимость раннего заезда включен завтрак);
- при бронировании раннего заезда до 08.00 дополнительно взимается 100% от стоимости первых суток проживания (в стоимость раннего заезда включен завтрак).

1.7.4. По желанию Гостя и наличию свободных номеров возможен поздний выезд из гостиницы, т.е. после расчетного часа окончания обслуживания, за дополнительную оплату. Стоимость при позднем выезде из гостиницы составляет (из расчета стоимости полных суток проживания на день выезда), если иное не предусмотрено условиями договора:

- с 16.00 до 23.00 часов – оплата за половину суток;
- с 23.00 до 18.00 часов – оплата за полные сутки.

1.8. Первоочередное право на размещение в гостинице получают лица с подтвержденным бронированием номера. Все остальные Гости размещаются в порядке общей очереди.

1.9. Право на внеочередное обслуживание в гостинице имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры «Ордена Славы» и лица, приравненные к ним;
- Инвалиды и участники Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним;
- Другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание на предприятиях бытового обслуживания.

Лицо, имеющее право на внеочередное обслуживание, должно предъявить документ, подтверждающий такое право.

1.10. Телефон гостиницы 220-77-20, телефон Отдела продаж 217-99-90.

## **2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ И ОТМЕНЫ БРОНИРОВАНИЯ**

2.1. Бронирование номера, дополнительных услуг (трансфер, услуги ресторана, экскурсионное обслуживание, аренда конференц-залов, открытых и закрытых площадок на территории гостиницы) осуществляется с помощью телефонной, факсимильной и электронной связи.

2.2. Для бронирования посредством электронной связи направить по адресу [info@aleksandriya.ru](mailto:info@aleksandriya.ru) надлежащим образом оформленную заявку, которая поступает в Отдел продаж на рецепшн.

В заявке должны быть указаны:

- дата и время заезда и выезда Гостя / Гостей
- категория и количество номеров
- количество проживающих Гостей в номере
- Ф.И.О. Гостя / Гостей
- способ оплаты
- перечень дополнительных услуг, бронируемых заранее
- примечания, пожелания, дополнительные комментарии
- контактные данные (телефон, факс, электронная почта)
- реквизиты предприятия (для юридических лиц)

2.3. **Гость может воспользоваться формой он-лайн бронированием**

2.3. Подтверждение или отказ в бронировании гостиница направляет на адрес Гостя в течение 24 часов с момента получения заявки. В выходные дни, в период высокой загрузки гостиницы или большой загруженности сотрудников службы бронирования, срок обработки заявок на бронирование может быть увеличен до 36 часов. Заявка на бронирование, поступившая через сайт или по электронной почте, является подтвержденной только после того, как менеджер отдела продаж направит подтверждение бронирования на электронную почту Гостя.

2.4. Существует два основных вида бронирования, в зависимости от которых различается процесс бронирования:

- негарантированное – не оплаченное заранее. Такое бронирование сохраняется **в течение 3 суток после получения заявки** на бронирование, в течение которых Гость может внести предоплату. По истечении 3 суток негарантированное бронирование может быть аннулировано гостиницей. Гостиница уведомляет Гостя об отмене негарантированного бронирования по телефону или электронной почте. Предоставление номера Гостю в этом случае будет производиться при наличии свободных номеров; коррекция или отмена по

негарантированному бронированию может производиться в любое время, без штрафных санкций;

- гарантированное бронирование – оплаченное заранее на условиях 100% оплаты (если другое не предусмотрено договором), которое осуществляется после предварительного подтверждения бронирования. Статус гарантированного бронирования означает резервирование права на получение услуг в соответствии с подтвержденным перечнем услуг, а также возможность заселиться после 16.00 часов, но до 16:00 часов дня, следующего за днем заезда. В случае неявки до вышеуказанного времени, бронирование аннулируется и взимается штраф за незаезд в соответствии с Правилами гостиницы и/или условиями договора.

2.5. В случае неявки или несвоевременного аннулирования гарантированного бронирования, удерживается штраф в размере стоимости забронированного номера. Данное бронирование аннулируется в полном объеме, если от Гостя не поступила повторно информация о подтверждении дальнейшего бронирования и/или переносе дат проживания.

2.6. При бронировании по открытым ценам гостиницы индивидуальный Гость может отменить бронирование в случае изменения своих намерений. Аннуляция гарантированного бронирования номера и/или дополнительных услуг производится в письменной форме по **адресу**. В этом случае предоплата подлежит возврату согласно правилам, указанным в п. 2.7. или, по желанию Гостя, может быть сохранена на счете Гостя до его следующего приезда. В случае заключения отдельного договора применяются условия аннуляции бронирования, оговоренные данным договором.

2.7. При отмене гарантированного бронирования

- более чем за 45 суток до даты заезда - предоплата возвращается за вычетом неустойки в размере 5% стоимости забронированных услуг
- за 30-44 суток до даты заезда – предоплата возвращается за вычетом неустойки в размере 15% стоимости забронированных услуг
- за 15-29 суток до даты заезда - предоплата возвращается за вычетом неустойки в размере 25% стоимости забронированных услуг
- за 3-14 суток до даты заезда - предоплата возвращается за вычетом неустойки в размере 75% стоимости забронированных услуг
- менее чем за 3 суток до даты заезда удерживается неустойка в размере 100% стоимости забронированных услуг.

2.8. В период высокой загрузки в гостиницы принимается только гарантированное бронирование.

2.9. Подтвержденное бронирование является гарантированным, если:

- стоимость номера оплачена Гостем до даты заезда в наличной денежной форме, с применением кредитной карты или по безналичному расчету;
- стоимость номера оплачена компанией (юридическим лицом) в безналичной форме до даты заезда

2.10. При бронировании или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера. Выбор конкретного номера данной категории, учитывая пожелания Гостя, остается за Службой приема и размещения.

### **3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ**

3.1. Оформление проживания Гостя в гостинице производится на основании документа, удостоверяющего личность.

Гражданам Российской Федерации необходимо при заселении предъявить один из следующих документов:

- паспорт,
- военный билет,
- удостоверение личности офицера (для Гостей, проходящих военную службу),
- паспорт моряка.

Иностранцам необходимо предъявить при заселении следующие документы:

- паспорт,
- миграционную карту (кроме граждан республики Беларусь),
- визу
- вида на жительство либо разрешение на временное проживание,
- иные документы в соответствии с миграционным законодательством.

Порядок оформления проживания действует на основании Приказа МВД РФ от 28.12.2006г. № 1105 «Об утверждении административного регламента Федеральной Миграционной Службы по предоставлению государственной услуги по выдаче, замене и по исполнению государственной функции по учету паспортов гражданина РФ, удостоверяющих личность гражданина РФ на территории Российской Федерации», ФЗ № 115 от 25.07.2002 г. «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», № 109 – ФЗ от 18.07.2006 г. «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 22.07.2008 года № 133- ФЗ «О внесении изменений в статьи 20 и 22 Федерального закона «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

3.2. Размещение иностранных граждан заезжающих на территорию Российской Федерации в визовом порядке осуществляется в пределах срока действия визы (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями).

3.3. Заказ всех услуг в гостинице для лиц моложе 18 лет осуществляется только их законными представителями.

3.4. Основанием для выдачи ключа от номера является оплата номера или гарантия оплаты кредитной картой (предварительная авторизация), а также заполненная регистрационная карта Гостя, которая является договором между Гостем и гостиницей и содержит информацию с указанием сроков проживания Гостя, адреса постоянной регистрации, основных правил проживания в гостинице, правил пожарной безопасности и подтверждается подписью Гостя. Кассовый чек выдается Гостю на руки сразу после оплаты, а счет – при выезде из гостиницы. 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.

3.5. В случае отказа от оплаты Гостем номера – администратор стойки приема и размещения имеет право отказать в поселении.

3.6. Администрация гостиницы обеспечивает возможность проживания Гостя в гостинице только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода, по желанию Гостя, проживание может быть продлено только при наличии свободных мест и информировании стойки приема и размещения или службы бронирования о желании продлить номер как минимум за сутки с оплатой согласно действующему тарифу.

3.7. В целях оказания гостиничных услуг и исполнения законодательства Российской Федерации о регистрации граждан по месту пребывания и о миграционном учете, Администрация гостиницы вправе передавать персональные данные Гостя в соответствующие органы исполнительной власти Российской Федерации.

#### **4. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

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

4.2. За размещение в номере и дополнительные услуги оплата может производиться:

- В безналичной форме физическим или юридическим лицом, осуществляющим бронирование
- Гостем/представителем гостя за наличный расчет;
- Гостем/представителем гостя с использованием банковской карты

Оплата наличными или банковской картой возможна:

- На стойке приема и размещения в гостинице. Режим работы – круглосуточно.
- 4.3. В случае оплаты бронирования в безналичной форме, цены не включают плату за банковский перевод.
- 4.4. На территории гостиницы прием денежных средств производится на стойке приема и размещения – за все услуги, включая услуги ресторана.
- 4.5. Дополнительные услуги оплачиваются согласно действующему в гостинице прейскуранту Гостем при выезде из гостиницы, если иное не гарантировано юридическим лицом, осуществляющим бронирование, в заявке на бронирование.
- 4.6. Выезд с территории гостиницы возможен только после оплаты всех услуг гостиницы.
- 4.7. В день выезда из гостиницы Гость оплачивает на стойке приема размещения счет за дополнительные услуги и/или за поздний выезд, если иное не предусмотрено условиями договора.
- 4.8. Переоформление Гостя в другой номер из номера, в котором он уже разместился, осуществляется исключительно по объективным причинам. Оплата производится следующим образом:

- в случае пребывания Гостя в номере более получаса с него взимается оплата в зависимости от количества часов пребывания в номере, но не менее 1 часа по тарифу, установленному в прейскуранте;

- в случае пребывания Гостя в номере менее получаса, перевод его в другой номер осуществляется без оплаты за использованный номер.

## **5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ**

5.1. Все расчеты в гостинице производятся в рублях - валюте Российской Федерации.

5.2. Стоимость номера за одни сутки, а также стоимость дополнительных услуг определяется в соответствии с прейскурантом, действующим в гостинице и утвержденным Приказом.

5.3. Плата за проживание в гостинице осуществляется по гостиничным суткам (от времени заезда и выезда, определяемые в соответствии с разделом 1.7 настоящих Правил).

5.4. Стоимость номера за сутки проживания включает комплексный завтрак и безлимитное пользование бассейном в соответствии с утвержденным и примененным тарифом.



5.5. Все цены, предложения и условия продажи могут 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.

5.6. Стоимость услуг будет гарантирована Гостю только после получения письменного, в том числе и полученного по электронной почте, подтверждения бронирования номера и других услуг.

5.7. Стоимость завтрака, включенного в стоимость проживания, но неиспользованного Гостем, не возвращается.

5.8. Оплата за второго человека при первоначальном одноместном размещении по договорным тарифам составляет стоимость дополнительного места в номере в соответствии с действующим прейскурантом.

## **6. РАЗМЕЩЕНИЕ В НОМЕРЕ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ДЕТЬМИ**

6.1. Размещение несовершеннолетних детей до 5 лет в номере с законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами) осуществляется бесплатно без предоставления дополнительного места.

6.2. Стоимость проживания детей старше 5 лет определяется условиями тарифов, действующих на дату заезда.

6.3. Размещение несовершеннолетних детей старше 12 лет осуществляется за полную стоимость без предоставления скидок, т.е. как для взрослого.

6.4. Детская и дополнительная кровати в номер предоставляется по запросу. Стоимость дополнительной кровати в номер определяется в соответствии с прейскурантом, действующим в гостинице и утвержденный Приказом директора или в соответствии с ценой действующего договора.

## **7. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ**

7.1. С целью обеспечения в гостинице порядка, сохранности имущества и безопасности Гостей, в гостинице запрещается:

- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие;
- проживать в гостинице с животными, птицами, рептилиями и иными представителями животного мира;
- передавать ключ от номера другим лицам;

- курить в номерах, холлах, ресторанах и коридорах гостиницы, оздоровительном центре и других местах, не предназначенных для курения. Штраф за курение в не предназначенном для курения месте – 1000 рублей.
- хранить оружие, боеприпасы и взрывчатые вещества;
- 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.);
- проявлять агрессию по отношению к другим Гостям и сотрудникам гостиницы;
- загрязнять территорию оздоровительного центра;
- выбрасывать мусор и бутылки из окон гостиницы;
- портить имущество гостиницы. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности;
- использовать посторонние предметы в качестве пробок для сливных отверстий ванн и раковин;
- употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в общественных местах гостиницы, а также в ресторанах, кафе и оздоровительном центре;
- выносить из ресторана посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с Администрацией ресторана;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией гостиницы;
- хранить в номере громоздкие вещи, взрывчатые, токсичные материалы, оружие, наркотические средства;
- пользоваться дополнительными электроприборами, не включенными в комплектацию номера, за исключением электробритвы, компьютера и зарядных устройств.
- находиться в общественных зонах (коридорах, холлах, лестницах, ресторане,) в нижнем белье, обнаженными, с обнаженным торсом, в купальниках, босиком;
- без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящимися в пожарных шкафах;
- использовать фейерверки, петарды и другую пиротехнику и взрывчатые вещества вблизи гостиницы, номерах и других помещениях гостиницы.
- самовольно перевешивать, перемещать и использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в номерах и общественных зонах.

7.2. В случае несоблюдения Гостем вышеуказанных требований настоящих Правил, Администрация вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

### 7.3. Гость обязан:

- соблюдать Правила техники безопасности и пожарной безопасности, установленные в гостинице;
- своевременно оплачивать проживание и дополнительные услуги гостиницы;
- по истечении оплаченного срока размещения в гостинице – освободить номер;
- соблюдать установленный порядок проживания, чистоту, закрывать водозаборные краны по окончании пользования, окна, выключать осветительные приборы, телевизор, уходя закрывать комнату, балконную дверь и окна;
- соблюдать тишину в ночное время с 23:00 до 10-00 следующего дня;
- соблюдать право неприкосновенности личности сотрудников и Гостей центра;
- соблюдать Правила посещения оздоровительного центра;
- незамедлительно сообщить Администрации оздоровительного центра при обнаружении пропажи личных вещей из номера для принятия мер по розыску пропавших вещей;
- незамедлительно сообщить Администрации оздоровительного центра в случае обнаружения пропажи карты – ключа или карты - пропуска;
- незамедлительно сообщить Администрации оздоровительного центра в случае обнаружения вещей, оставленных без присмотра;
- бережно относиться к имуществу оздоровительного центра, возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества оздоровительного центра, согласно действующему прейскуранту цен на порчу имущества оздоровительного центра на основании Акта ущерба, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- нести ответственность за ущерб, причиненный приглашенными Гостем лицами;
- при выезде произвести полный расчет за предоставленные услуги;
- по окончании срока проживания, сдать карту-ключ от номера на стойку Службы приема и размещения;
- посещение проживающих Гостей разрешено до 23.00. После этого времени необходимо оформить проживание посетителей и внести оплату.
- возместить нанесенный им ущерб согласно прейскуранту. Если из-за нанесенного ущерба гостиница не в состоянии принять следующего Гостя, Гость обязуется оплатить время вынужденного простоя.

7.4. Администрация вправе отказать в обслуживании гражданам, имеющим признаки алкогольного или наркотического опьянения, и поведение которых может создать неудобства для Гостей оздоровительного центра.

7.5. Контроль за соблюдением Гостями общественного порядка и тишины в ночное время осуществляется сотрудниками службы внутреннего контроля

гостиницы. В случае нарушения Гостем общественного порядка и тишины, сотрудники службы внутреннего контроля гостиницы вправе вызвать органы полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности.

7.6. Музыкальные и шумовые мероприятия, в том числе фейерверки, разрешены только по согласованию с Администрацией, в строго отведенных для этой цели местах, во время с 10:00 до 23:00 часов. Все ночные музыкальные и шумовые мероприятия должны проводиться в закрытых помещениях с соблюдением допустимого уровня шума.

7.7. Администрация оздоровительного центра оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае замыкания электропроводки, задымления, пожара, затопления, а также в случаях нарушения Гостем общественного порядка.

7.8. гостиница несет ответственность за ценные вещи только в случае, если они переданы на ответственное хранение согласно описи.

7.9. Парковка автомобиля осуществляется на отведенной для этого территории. Скорость движения автомобиля на территории оздоровительного центра должна быть не более 5 км/час.

7.10. При посещении и пользовании услугами Оздоровительного центра Гость обязан соблюдать правила посещения, утвержденные приказом директора.

7.11. Во время пользования услугами ресторана и бара гостиницы запрещается:

- Приносить свои напитки и еду в рестораны и бары.
- Посещать ресторан в спортивной одежде (шортах, купальниках, бикини и т.д.).
- Курить в ресторане и баре.
- Посещать ресторан и бар с животными.
- После мероприятия (банкета, фуршета, кофе-брейка и т.д.) переносить оставшуюся еду и напиток в другой ресторан или бар для дальнейшего использования.
- Оставлять на хранение продукты питания и напитки после мероприятий (банкета, фуршета, кофе-брейка и т.д.) в помещениях ресторанов и баров.

## **8. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АДМИНИСТРАЦИИ ГОСТИНИЦЫ**

8.1. Администрация обеспечивает высокое качество обслуживания, надлежащее санитарно – техническое состояние всех помещений и

территорий, в соответствии с действующими нормами и правилами Российской Федерации.

8.2. Гостиница предлагает Гостям дополнительные услуги за плату по их желанию, согласно утвержденному прейскуранту услуг.

8.3. Посещение Гостей, проживающих в гостинице, осуществляется при наличии на стойке Службы приема и размещения заявки от Гостя с указанием фамилии прибывающего и номера транспортного средства.

8.4. В случае истечения оплаченного срока проживания Гостя в гостинице при отсутствии Гостя по месту размещения, если проживание не продлено и не оплачено в срок, Администрация вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, Администрация помещает на хранение в сейф, находящийся на Стойке приема и размещения, остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей».

8.5. В случае нарушения общественного порядка, хулиганских действий Гостей администрация отеля имеет право привлечь правоохранительные органы к принятию мер к нарушителю.

8.6. Все вещи, забытые в номере Гостем, передаются на ответственное хранение, и Администрация принимает меры по возврату их владельцам.

8.7. Администрация не принимает на хранение и не несет ответственности за личные вещи и автомобили Гостей.

8.8. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о гостях и посетителях гостиницы.

8.9. На стойке приема и размещения и в ресторане находятся Книги отзывов и предложений, доступные для всех Гостей. Все жалобы и заявления, оставленные Гостями в Книге отзывов и предложений, рассматриваются Администрацией.