

«Утверждаю»

Генеральный директор ООО «Прайд»

_____Абрамова Е.В.

_____2025г.

ПОЛОЖЕНИЯ О ПОРЯДКЕ ПРОЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ В ОТЕЛЕ «LAVICON»

«Lavicon Apart 4*»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. «Отель» - «Lavicon Apart 4*» далее по тексту Отель, в том числе территория с расположенными на ней другими объектами инфраструктуры, обеспечивающими функционирование Отеля, оборудование и другое имущество.

1.2. «Гость Отеля» - лица, находящиеся в Отеле, пользующиеся услугами Отеля, включая услуги по проживанию в отеле.

1.3. «Посетитель Гостя» - лица, посещающие Гостя, без использования услуг Отеля.

1.4. «Посетители Отеля» - лица, находящиеся в Отеле, пользующиеся услугами Отеля, без услуги по проживанию в Отеле, на основании приобретаемого в обязательном порядке комплекса услуг Отеля, являющейся основанием правомерного нахождения в Отеле.

1.5. «Регистрационная карта» - документ, подтверждающий заключение договора об оказании услуг между Отелем и Гостем, включающий основные сведения о Госте, о тарифе, сроке проживания в отеле, категории номера, правилах использования основных объектов Отеля, в том числе настоящее Положение.

1.6. «Расчетный час» - утвержденное в Отеле время заезда и выезда Гостя из номера отеля.

1.7. «Гарантированное бронирование» - это бронирование, при котором гость вносит оплату в размере 100%.

1.8. «Негарантированное бронирование» в отеле — это бронирование, при котором гость не оплачивает бронирование до заезда в Отель.

1.9. «Оказанная услуга» - действие, произведенное сотрудником Отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

1.10. «Не оказанная услуга» - невыполнение сотрудниками Отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

1.11. «Грубое нарушение правил проживания в Отеле» - ситуация, при которой поведение Гостя препятствует администрации Отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по оказанию услуг Гостя Отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушают нормы законодательства РФ.

1.12. Данное положение регулирует общий порядок проживанияGuestов в Отеле. Отдельные пункты данного Положения могут не применяться в конкретном отеле, в случае отсутствия возможности оказания упомянутых в них услуг на территории этого отеля.

2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ В ОТЕЛЕ

2.1. При заключении договора оказания гостиничных услуг с Guestом, использующим Отель исключительно для личных, семейных, бытовых нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, применяется и является неотъемлемой частью-Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

2.2. Оплата за предоставляемые услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту и осуществляется при заезде (с согласия Guestа), либо по мере оказания Услуг.

2.3. Электронные ключи от номера предоставляются на срок, не превышающий оплаченный период проживания в отеле.

2.4. Размещение Guestа по прибытии производится на срок, согласно его заявке. Для иностранных граждан срок пребывания в отеле может быть ограничен сроком действия визы и миграционной карты.

2.5. Оплата за проживание в отеле взимается в соответствии с установленным расчетным часом:

Заезд- с 14:00 по местному времени текущих суток.

Выезд –до 12:00 по местному времени следующих суток.

В случае заезда до расчетного часа оплата взимается следующим образом:

- с 00:00 до 12:00 по местному времени – 50% от расчетной стоимости номера за сутки на момент заезда при условии гарантированного бронирования в период среднего и высокого сезона.

- с 00:00 до 12:00 по местному времени – 100% от расчетной стоимости при негарантированном бронировании или бронировании от стойки.

В случае выезда после расчётного часа оплата взимается следующим образом:

- с 12:00 до 18:00 по местному времени - 50% от расчётной стоимости номера за сутки на момент выезда;

- с 18:00 до 24:00 по местному времени - 100% от расчётной стоимости номера за сутки;

- после 24:00 по местному времени - 100% от стоимости номера.

2.6. Отель оставляет за собой право без предупреждения отменить негарантированное бронирование после 18:00 по местному времени дня заезда.

Ранний заезд и поздний выезд предоставляется только при наличии доступных номеров.

2.7. Отель вправе осуществлять бронирование номеров в любой форме, в том числе путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи.

2.8. Общее количество проживающих в номере Гостей не должно превышать количество мест в номере.

2.9. Размещение в номере детей от 0 до 5 лет (включительно), при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного спального места предоставляется бесплатно. За проживание детей в возрасте от 6 лет взимается оплата в соответствии с действующим прейскурантом.

2.10. В случае, если на время проживания в Отеле, у Гостя запланирован переезд из одного номера в другой, Гость обязан выехать из номера не позднее 12:00 по местному времени.

2.11. При выезде из отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги Отеля, и сдает электронный ключ (электронный браслет) от номера администратору службы приема и размещения.

2.12. Гости и Посетители Отеля имеют право пользоваться дополнительными услугами Отеля, включенными в стоимость проживания. Гости и Посетители Отеля полностью принимают на себя риски, связанные с дополнительными услугами, и в максимальной степени, допускаемой применимым законодательством, освобождают Отель от ответственности в связи с предоставлением таких дополнительных услуг.

2.13. Оплата за проживание и дополнительные услуги, предоставляемые Отелем, может осуществляться путем наличного и безналичного расчета, а также с помощью банковских (кредитных) карт. Все оплаты осуществляются только в российских рублях.

3. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ

3.1. Информировать Гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных Услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечивать предоставление Гостям дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

3.2. Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостю оплаченные Услуги.

3.3. Обеспечивать в общественных зонах наличие информации о порядке проживания в Отеле, правил противопожарной и антитеррористической безопасности.

3.4. Осуществлять, по возможности, размещение автотранспорта Гостя в специально установленных местах.

3.5. Обеспечить полное соответствие санитарно-эпидемиологическим нормам и другим нормативным актам качество предлагаемых Услуг на всех объектах Отеля.

3.6. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях и Посетителях Отеля и Гостя.

3.7. Не проводить шумных мероприятий в Отеле после 23:00 по местному времени, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.

3.8. Своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Отеля.

3.9. 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, не требуя дополнительной оплаты. При невозможности последнего, предоставить Гостю возможность заполнить заявление на возврат неизрасходованных денежных средств по согласованию с администрацией Отеля.

3.10. Предоставить Гостю Отеля без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- ☐ наличие в номере средств личной гигиены;
- ☐ наличие швейного набора во всех номерах;
- ☐ ежедневная уборка номера со сменой полотенец включая заправку постелей;
- ☐ смена постельного белья один раз в три дня;
- ☐ вызов скорой помощи;
- ☐ пользование аптечкой;
- ☐ доставка в номер корреспонденции;
- ☐ побудка к определённом времени;
- ☐ хранение багажа;
- ☐ вызов такси.

3.11. Осуществляются мероприятия по профилактике новой коронавирусной инфекции COVID-19

4. ПРАВА ГОСТЯ.

4.1. Пользоваться всеми объектами Отеля в установленном регламентом рабочего времени интервале.

4.2. Получать информацию по работе объектов Отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.

4.3. Проводить в Отель, в том числе в номер, Посетителей Гостей в установленное время с 08:00 до 23:00 по местному времени при условии обязательного предъявления документа, удостоверяющего личность Посетителя Гостя и регистрации в журнале посещений.

4.4. Обращаться к администратору службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию о некачественном оказании услуг.

5. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ.

5.1. Предоставить администратору службы приема и размещения основной документ, удостоверяющий личность на каждого заселяющегося в номер Гостя в соответствии с правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17.07.1995г. №713, а также основной документ, удостоверяющий личность на каждого заселяющегося в номер иностранного гражданина и лица без гражданства в соответствии с правилами, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от

15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

Для граждан РФ – паспорт гражданина РФ.

Детям до 14 лет – свидетельство о рождении;

Заселение несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ним родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (в свободной форме одного из них), а также свидетельство о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ним законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (в свободной форме одного из них).

Для иностранных граждан – паспорт иностранного гражданина либо иной документ, удостоверяющий личность и признаваемый РФ (в соответствии с Федеральным Законом РФ от 18.07.2006 № 109 ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»).

5.2. Ознакомиться и подписать при заселении Регистрационную карту.

5.3. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха Гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других Гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.

5.4. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля, прописанными на информационной вывеске каждого объекта.

5.5. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах Отеля.

5.6. В период с 23:00 до 09:00 по местному времени соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Гостям Отеля.

5.7. Оплатить полностью счет за оказанные услуги до момента выезда из Отеля.

5.8. В случае пребывания Посетителя в номере у Гостя после 23:00 по местному времени, внести оплату в соответствии с действующими прейскурантом за дополнительное место, не превышая допустимое количество Гостей, согласно внутренним правилам проживания.

5.9. Беречь имущество Отеля, переданное во время пользования. В случае повреждения или уничтожения имущества возмещать Отелю ущерб в соответствии с действующим законодательством РФ. Размер ущерба определяется согласно утвержденному прейскуранту Отеля на день обнаружения ущерба. Порядок возмещения Гостем ущерба в случае утраты или повреждения имущества Отеля регламентируется соответствующей процедурой, утвержденной Отелем.

5.10. Не создавать и не допускать аварийных ситуаций электросетей, водоплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля.

5.11. При выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такие заболевания немедленно освободить номер Отеля (ст. 33 Федерального закона от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»). Отказ Гостя предоставить документ из лечебного учреждения об отсутствии опасности для

окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него дает основания Отелю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно.

5.12. В случае утраты электронного ключа (электронного браслета) от номера либо механического ключа от шкафчика в SPA зоне, Гость должен немедленно известить об этом руководство Отеля для блокировки электронного ключа (электронного браслета) для предотвращения причинения ущерба со стороны третьих лиц. Администрация Отеля не несет ответственность за сохранность имущества Гостя до момента уведомления об утрате электронного или механического ключа.

6. НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

6.1. Курение табака и потребление испарительных смесей, используемых в устройствах, имитирующих курение (кальяны, вейпы, электронные сигареты, айкос и др.) за исключением мест, специально оборудованных для курения.

6.2. Демонтировать датчики пожарной безопасности.

6.3. Разводить костры в непредусмотренных для этого местах.

6.4. Производить профессиональную видео и фотосъемку на территории Отеля без оплаты и согласования администрацией Отеля.

6.5. Выносить из ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана в случаях болезни кого-либо из Гостей.

6.6. Проносить и употреблять в ресторане, барах и на территории Отеля алкогольные напитки, не приобретенные в ресторане.

6.7. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре в помещениях SPA зоны, открытого плавательного бассейна.

6.8. Проводить на территорию Отеля и в свой номер своих посетителей без оплаты услуги и получения статуса «Посетитель Отеля», либо без получения статуса «Посетитель Гостя» и процедуры регистрации Посетителя у администратора службы приема и размещения.

6.9 Оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от своего номера.

6.10. Переставлять в номере мебель и перемещать ее в другие помещения и номера.

6.11. Ношение и хранения оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких, ядовитых и радиоактивных веществ. Гости, имеющие по роду своей деятельности право ношения и хранения оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации Отеля. Под оружием следует понимать средства, указанные в Федеральном законе от 13.12.1996 № 150-ФЗ «Об оружии».

6.12. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.

6.13. Проживание Гостей с выявленными инфекционными заболеваниями или с подозрением на него.

6.14. Пользоваться неисправными электроприборами и личными электроприборами без автоматического отключения.

6.15. Покидая номер, оставлять открытым номер, водоразборные краны, оставлять включенными, телевизор и другие электроприборы.

6.16. Проживание на территории Отеля с домашними животными.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ.

7.1. В случае утраты или повреждения имущества Отеля по вине Гостя, Гость обязан возместить причиненный ущерб, а также нести полную материальную ответственность за иные допущенные им нарушения в соответствии с действующим законодательством РФ.

7.2. Штраф за курение на территории Отеля составляет 5000 рублей.

7.3. Штраф за распитие алкоголя на территории Отеля 5000 рублей.

7.4. Штраф за порчу имущества взимается с Гостя, согласно утвержденному прейскуранту цен по возмещению ущерба.

7.5. Штраф скрытое проживание с животными 30000 рублей.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ И ПРАВА ОТЕЛЯ.

8.1. Администрация Отеля имеет право отказать Гостю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

8.2. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, администрация Отеля имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании на территории Отеля с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

8.3. Администрация Отеля оставляет за собой право расторгнуть договор об оказании услуг с Гостем при нарушении положения о порядке проживания в Отеле.

8.4. В случае прекращения отдыха Гостя, в отношении которого была применена мера по прекращению отдыха, возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

8.5. ОТЕЛЬ не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией Отеля.

8.6. Администрация Отеля отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостей, внесенных в ОТЕЛЬ, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в ОТЕЛЬ считается вещь, вверенная работникам Отеля, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте. ОТЕЛЬ отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были помещены Гостем в предоставленный ему ОТЕЛЕМ индивидуальный сейф в его номере. ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за не сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома, проживающего был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. В противном случае ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

8.7. Администрация Отеля не несет ответственности в случае форс-мажорных обстоятельств, в результате которых Гости Отеля оказались без энергообеспечения,

водоснабжения, водопотребления. При этом Администрация Отеля обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водопотреблением Гостей Отеля по мере возможности.

8.8. Администрация Отеля не несет ответственность за полученные травмы, повреждения, ущерб, и последствия, возникшие вследствие невыполнения или ненадлежащего выполнения гостями данных правил. Данные правил направлены на обеспечение безопасности Гостя.

9. РЕКЛАМАЦИИ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.

9.1. В случае возникновения спорных вопросов относительно качества обслуживания, Гость Отеля должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором службы приема и размещения Отеля путем обращения на стойку приема и размещения. Если проблема не может быть решена на месте, то Гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать их у администратора службы приема и размещения. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

9.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт о выявленных нарушениях в 2-х экземплярах с указанием замечаний, подписанный Гостем и администратором службы приема и размещения.

9.3. Если администрации Отеля не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, Гость имеет право, при наличии акта выявленных нарушений, в течении 20 дней после истечения срока проживания, предъявить претензию. При отсутствии соответствующего акта, рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования Гостя услуги считаются необоснованными.

СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА

10. ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ ПОСТОРОННИХ ПРЕДМЕТОВ:

Если Вы обнаружили подозрительный предмет, немедленно сообщите о находке администрации.

- ☐ Во всех перечисленных случаях:
- ☐ не подходите, не прикасайтесь и не передвигайте находку;
- ☐ воздержаться от использования средств радиосвязи, в том числе и мобильной;
- ☐ предупредите людей, чтобы они отошли, как можно дальше от опасной находки;
- ☐ обязательно сами и попросите других очевидцев дожидаться прибытия оперативно-следственной группы;
- ☐ далее действовать по указанию право-хранительных органов.

11. ПРАВИЛА ПАРКОВКИ ТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ НА ОТКРЫТОЙ АВТОМОБИЛЬНОЙ ПАРКОВКЕ

Для повышения качества, комфорта и безопасности рекомендуем использовать платную открытую автомобильную парковку Отеля, которая оплачивается в соответствии с утвержденным прейскурантом цен.

Для того, чтобы получить возможность пользоваться открытой платной парковкой, необходимо при первом въезде на территорию отеля оплатить парковку у администратора службы приема и размещения, и получить чек и парковочную карту на необходимый

период времени. Въезд и выезд по данной карте можно осуществлять неограниченное количество раз, в пределах срока действия. Парковка предоставляется при наличии свободных парковочных мест.

11.1. Транспортное средство может быть размещено на территории открытой автомобильной парковки с учетом следующего:

- Не допускается размещение (парковка) автомобилей, у пожарных подъездов к зданиям Отеля, а также у главного и технического входа в здание Отеля;
- Категорически запрещается парковка автотранспортных средств на люках пожарной канализации (гидрантах);
- Передвижение Гостей по территории Отеля на личном автотранспорте запрещено (за исключением времени следования автомобиля до места стоянки).
- При движении автомобиля к месту стоянки скорость движения по территории Отеля не должна превышать 10 км/час.
- Запрещается парковка одного средства более, чем на одно парковочное место.
- Запрещается парковка в проездах или вне специально оборудованных мест.
- Запрещается мыть, чистить автотранспортное средство на территории открытой автомобильной парковки.
- Запрещается проводить ремонт и техническое обслуживание транспортного средства на территории открытой автомобильной парковки (заправка/доливка ГСМ, замена аккумулятора).
- Запрещается парковать не исправное, аварийное, привезенное на буксире авто.
- Отель не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя, находящегося на территории открытой автомобильной парковки, в случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами. Отель обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего (в том числе по предоставлению видеозаписи при наличии таковой);

11.2. Отель не несет ответственность за сохранность вещей, оставленных в автомобиле. В случае нарушений данных правил, Отель оставляет за собой право эвакуировать автомобиль Гостя.

12. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ КАМЕРОЙ ХРАНЕНИЯ БАГАЖА

- Для хранения багажа предусмотрена специальная камера хранения багажа для Гостей отеля.
- На весь багаж наклеиваются багажные талоны.
- Камера хранения багажа должна быть всегда закрыта.
- Весь багаж должен быть зарегистрирован в журнале багажа.
- Камера хранения багажа должна находиться в чистоте и порядке. При каждой передачи смены администратор службы приема и размещения проверяет весь багаж в камере хранения багажа.
- Дверь камеры хранения багажа должна быть постоянно закрыта и открываться только персональным ключом администратора службы приема и размещения.
- Доступ в камеру хранения багажа должен быть ограничен сотрудникам других отделов в целях сохранности личных вещей Гостей.

Хранение багажа

- При обращении Гостя, желающего сдать багаж в камеру хранения, администратор службы приема и размещения должен осмотреть багаж, убедиться в отсутствии

повреждений, убедиться, что замки и застежки на багаже закрыты. Обратить внимание Гостя, если есть повреждения на багаже;

-Администратор службы приема и размещения при оформлении багажа

Гостя должен наклеить на каждый чемодан (сумку и т.п.) багажный талон, с указанием номера комнаты и Ф.И.О. Гостя, дубликат багажного талона выдается Гостю на руки;

-При обращении Гостя за выдачей багажа, администратор службы приема и размещения забирает у Гостя дубликат багажного талона и, согласно указанным на нем данным, выдает багаж.

Действия сотрудников Отеля при утере Гостем багажного талона.

-Гость сообщает менеджеру или администратору службы приема и размещения об утере багажного талона для установления законного владельца багажа.

-Менеджер или администратор службы приема и размещения просит Гостя сообщить его Ф.И.О., описать багаж и при необходимости предъявить документ, удостоверяющий личность;

- Менеджер или администратор службы приема и размещения сравнивает багаж с описанием, проверяет Ф.И.О. Гостя на багажном талоне;

- Багаж выдается Гостю только после того, как установлено, что он является его законным владельцем.

-Гость заполняет бланк заявления о выдаче багажа, в котором расписывается менеджер или администратор службы приема и размещения, заявление хранится в журнале регистрации багажа;

Действия сотрудников Отеля при поступлении жалобы от Гостя на пропажу вещей из багажа.

- Гость должен сообщить менеджеру или администратору службы приема и размещения о пропаже вещей из багажа, который Гость сдал на хранение в камеру хранения багажа;

-Менеджер или администратор службы приема и размещения сообщает о данном происшествии сотруднику подрядной организации, обеспечивающей безопасность далее- ПООБ (сотруднику службы безопасности);

- Сотрудник ПООБ (службы безопасности) принимает необходимые меры, в соответствии со своими должностными инструкциями или согласно договору.

Действия сотрудников Отеля в случае не востребования багажа Гостем.

-Сообщить о таком багаже менеджеру службы приема и размещения;

-Администратор службы приема и размещения проверяет проживает ли

Гость в Отеле, если Гость проживает администратор службы приема и

размещения сообщает Гостю о том, что багаж найден и предлагает его забрать.