



Правила проживания и пользования гостиничными услугами в отеле «Кайлас»

1. Общие положения

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

«Исполнитель» – Индивидуальный Предприниматель Курашина Лариса Викторовна, действует на основании Свидетельства о регистрации.

ИНН 910300173397

ОГРНИП 314910234620108

Свидетельства о присвоении гостинице категории «***» (три звезды) № 91/АА-44/100-2022 от 24 августа 2022 года.

«Гостиница» - средство размещения, представляющее собой имущественный комплекс (здание, помещение, оборудование, мебель, техническое оснащение, предметы интерьера,) предназначенный для предоставления гостиничных услуг по адресу: Российская Федерация, Республика Крым, город Ялта, улица Рузвельта, дом 12А, контактный телефон: +7(978)9596180
Сайт: kailas-yalta.ru

Номерной фонд Гостиницы включает в себя следующие категории:

- «Люкс Семейный»;
- «Полулюкс»;
- «Улучшенный»;
- «Стандарт».

Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и другим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к гостинице категории «три звезды».

«Потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

«Заказчик» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу Потребителя

«Гость» - физическое лицо-получатель гостиничных услуг.

«Бронирование» - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице Заказчиком или Гостем.

«Расчётный час» - время, установленное исполнителем для заезда и выезда Гостя.

«Гарантированное бронирование» - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя в течение суток со дня предполагаемого заезда.

Гостиница вправе удержать стоимость гостиничных услуг за 1 сутки в случае несвоевременного заезда Гостя или незаезда. При опоздании более чем на сутки гарантируемое бронирование аннулируется.

«Негарантированное бронирование» - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до 18:00 в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

Режим работы Гостиницы – двадцать четыре часа в сутки, в Гостинице обеспечено круглосуточное оформление прибывающих (при наличии свободных мест в Гостинице) и убывающих Гостей.

Гостиница предназначена для временного проживания.

Минимальный срок пребывания в Гостинице – одни сутки.

Максимальный срок пребывания не устанавливается.

В Гостинице могут работать привлеченные (приглашенные) на договорной основе юридические и физические лица для оказания Гостям дополнительных услуг.

На территории Гостиницы в местах общего пользования и большого скопления людей ведётся круглосуточное видеонаблюдение.

Ведение профессиональной фото-видеосъёмки (для печатных изданий, телепрограмм, интернет-роликов) в гостинице осуществляется только после согласования с Управляющим Гостиницы.

Требования настоящих Правил обязательны к соблюдению Гостями, лицами, заключающими договоры на предоставление гостиничных услуг (в том числе агентских договоров) в интересах третьих лиц, работниками Гостиницы, всеми лицами, посещающими территорию Гостиницы.

2. БРОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЦЫ.

Исполнитель при наличии свободных номеров, соответствующих заявке Заказчика (Потребителя), осуществляет бронирование путем принятия заявки на бронирование от Заказчика (Потребителя) по телефону, а также посредством электронной или иной связи и направления Заказчику (Потребителю) уведомления, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Заказчике (Потребителе), категории заказанного номера и цене номера, сроках проживания в Гостинице, об условиях бронирования и иные сведения.

Исполнитель подтверждает заявку Заказчика (Потребителя) тем же способом, каким Заказчик (Потребитель) осуществил заявку на бронирование.

Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме.

С момента получения Заказчиком (Потребителем) подтверждения бронирования договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным, а письменная форма договора соблюденной.

Исполнитель вправе отказаться от заключения договора на оказание гостиничных услуг и отказать Заказчику (Потребителю) в бронировании, если на указанную в заявке дату в Гостинице отсутствуют свободные номера.

Исполнитель применяет в Гостинице следующие виды бронирования:

Негарантированное бронирование - бронирование Гостиницы, при котором первая оплата производится Потребителем по прибытии в Гостиницу на стойке размещения.

Негарантированное бронирование происходит после получения Заказчиком (Потребителем) подтверждения бронирования от Гостиницы на условиях отсутствия финансовых гарантий Заказчика (Потребителя). В подтверждении обязательно указывается номер (категория, вид), условия бронирования, сроки проживания, калькуляция стоимости заказанного размещения. Получение подтверждения бронирования Заказчиком (Потребителем) является фактом принятия Потребителем условий публичного Договора. Договор считается заключенным с момента получения Заказчиком (Потребителем) подтверждения бронирования.

Негарантированное бронирование – бронирование номера в Гостинице, при котором Гостиница ожидает Потребителя до 18 часов 00 минут по местному времени указанного дня заезда. При неприбытии до 18 часов 00 минут по местному времени в день заезда, договор прекращается. Обязательства Гостиницы по размещению прекращаются, а размещение производится при наличии свободных номеров на общих основаниях. Финансовых обязательств между Гостиницей и Гостем при негарантированном бронировании не возникает.

Гарантированное бронирование - бронирование номера в Гостинице, при котором Гостиница ожидает Потребителя на протяжении первых суток размещения (до времени выезда (расчетного часа - 12:00) дня, следующего за днем запланированного заезда).

Бронирование Гостиницы гарантируется путем предоплаты, как минимум, первых суток проживания, или предоставления данных банковской карты Гостинице и согласия Потребителя на списание средств со счета. Оплата производится после получения подтверждения бронирования Гостиницей. Получение подтверждения бронирования Потребителем является фактом принятия Потребителем условий публичного Договора. Договор считается заключенным с момента получения Заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя, Гостиница производит возврат Потребителю суммы произведенной предоплаты за вычетом платы за фактический простой номера (стоимость первых суток размещения), в соответствии с условиями бронирования Гостиницы.

При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется, а также аннулированным считается публичный Договор между Исполнителем и Потребителем;

Предоплата при гарантированном бронировании производится безналичным путем, банковским переводом или банковской картой, а также любым другим способом наличной или безналичной оплаты.

Платеж считается произведенным в случае поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу Гостиницы.

В случае неоплаты в установленные сроки, бронирование считается аннулированным без предварительного предупреждения.

Несвоевременным отказом от гарантированного бронирования признается отказ, полученный Гостиницей менее чем за семьдесят два часа до времени выезда (расчетного часа - 12:00) дня запланированного заезда.

Незаездом признается неприбытие Потребителя в Гостиницу (в Службу размещения Гостиницы) до времени выезда (расчетного часа - 12:00) дня, следующего за днем запланированного заезда.

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

Режим работы Гостиницы - круглосуточный.

В Гостинице установлен такой порядок заезда и выезда Гостей:

- Заезд после 14:00

- Выезд до 12:00.

Раннее размещение с 00:00 до 14:00 производится текущей датой при наличии свободных номеров.

Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров.

При отсутствии Потребителя по месту проживания более двух часов (после расчетного часа) без оплаты и обнаружении забытых Потребителем вещей, комиссионно производится опись имущества, находящегося в номере. Имущество Потребителя сдается в камеру хранения.

Договор на оказание гостиничных услуг заключается:

- с юридическими лицами и физическими лицами-индивидуальными предпринимателями, которые заключают договоры в пользу третьих лиц;

- непосредственно с Гостями- физическими лицами, приобретающими услуги для себя. Договор на оказание гостиничных услуг с физическими

лицами заключается при предоставлении Гостем документа, удостоверяющего личность:

- паспорта (паспорта для выезда за границу, дипломатического паспорта);
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительства лица без гражданства;
- для несовершеннолетних лиц документом, удостоверяющим личность, является свидетельство о рождении

. Для иностранных граждан помимо выше перечисленного необходимо предоставить:

- миграционную карту с отметкой о пересечении границы Российской Федерации;
- визу (если иностранному гражданину требуется виза для въезда на территорию Российской Федерации).

Такие же документы обязаны предоставить все лица, которые планируют поселиться в отеле, даже, если с конкретным лицом не подписывается договор.

Все Гости, заселяющиеся в Гостиницу, являются субъектами персональных данных в понимании Федерального Закона «О персональных данных» от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ.

Для соблюдения действующего миграционного законодательства и оказания гостиничных услуг в соответствии с установленными стандартами Исполнителю необходимы персональные данные Гостей.

Гость, подписывая Анкету, своей подписью подтверждает, что даёт право Исполнителю без своего особого согласия и без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных осуществлять хранение, обработку и передачу следующих своих персональных данных:

- фамилия, имя, отчество;
- дата и место рождения;

- адрес проживания;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность;
- срок проживания в Гостинице;
- контактный телефон и e-mail.

Предоставляя свои персональные данные граждане и лица без гражданства, поселяющиеся в Гостиницу подтверждают их достоверность.

Указанные персональные данные хранятся, обрабатываются и могут быть переданы только с целью предоставления Гостям качественных гостиничных услуг и их информирования об услугах Гостиницы.

Персональные данные могут быть переданы и/или раскрыты только в случаях и в порядке, установленных законодательством РФ о защите персональных данных.

Граждане Российской Федерации, поселившиеся в Гостиницу, подлежат регистрации по месту временного пребывания в соответствии с действующим миграционным законодательством.

Для регистрации по месту временного пребывания необходимо при поселении в Гостиницу предъявить документ, удостоверяющий личность.

Иностранные граждане и лица без гражданства, поселившиеся в Гостиницу, подлежат постановке на учет по месту временного пребывания, в соответствии с действующим законодательством.

Регистрация в Гостинице несовершеннолетних, осуществляется на основании свидетельства о рождении и документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов, попечителей) или близких родственников, сопровождающего лица.

При этом указанные лица (кроме родителей) обязаны предъявить документ, подтверждающий их право на сопровождение несовершеннолетнего и действия от его имени.

Договор на предоставление гостиничных услуг вступает в силу с момент его заключения сторонами. Форма договора является приложением к данным Правилам

Для удобства Сторон договор, анкета гостя и согласие на обработку персональных данных объединены в один документ.

Согласие на обработку персональных данных действует со дня оплаты счета за гостиничные услуги до дня отзыва в письменной форме.

Договор на предоставление гостиничных услуг подписывается в день заезда на стойке портье.

После заключения договора Гостю выдается электронная пластиковая карта, которая является ключ от номера.

4. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

Оплата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиницей, может осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также по банковским картам в рублях.

Плата за проживание в Гостинице взимается согласно прейскуранту цен утвержденного Приказом руководителя Отеля «Кайлас», по тарифу за номер в сутки.

Цены указываются на сайте Гостиницы и на стойке портье.

При размещении Гостя с 00:00 часов до 14:00 (ранний заезд) дополнительно плата взимается в размере 50% от стоимости одних суток в номере выбранной категории.

При выезде Гостя из номера после расчётного часа, но до 18:00 часов текущего дня взимается плата в размере 50% от стоимости одних суток в номере выбранной категории.

При выезде Гостя из номера после 18:00 взимается плата в размере 100% от стоимости одних суток в номере выбранной категории.

Пребывание менее суток в Гостинице оплачивается по стоимости одних суток в номере

Гость, желающий продлить проживание в Гостинице обязан сообщить об этом в службу приёма и размещения Гостиницы не позднее, чем за 12 часов и оплатить за него, в противном случае Гостиница имеет право требовать освободить номер.

Не взимается плата за проживание детей в возрасте до 7 лет включительно при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места, а также при предоставлении детской кровати детям до 3 лет включительно.

При предоставлении дополнительного места детям до 14 лет включительно плата взимается согласно ценам за проживание.

Гостиница предлагает Потребителю дополнительные услуги за плату по их желанию, согласно перечню услуг (перечень услуг находится на стойке размещения отеля, в номерах в информационной папке Гостя).

В стоимость проживания в Гостинице включено:

- завтрак (шведская линия или континентальный), при выборе тарифа включающего в себя завтрак;
- побудка к определённому времени;
- предоставление горячей воды, иголок, ниток, посуды и столовых приборов (по одному комплекту для каждого проживающего);
- предоставление гладильной доски и утюга в гладильной комнате;
- заказ трансфера (такси);
- заказ экскурсионного обслуживания;
- пользование медицинской аптечкой;
- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- прием и передача корреспонденции, адресованной Гостю.

Платные услуги, не включенные в стоимость номера:

- Банный комплекс (сеанс 2 часа).
- Стирка, глажка вещей.

Информация о ценах на услуги, не включенные в стоимость проживания, размещена на стойке портье и на сайте Гостиницы.

Оплата за проживание осуществляется в следующем порядке:

Заказчики-юридические лица и индивидуальные предприниматели осуществляют оплату за гостиничные услуги путём перечисления денежных средств на расчётный счёт, указанный принимающей стороной, в сроки, предусмотренные договором.

Гости, оплачивающие гостиничные услуги самостоятельно, могут выбрать любой из перечисленных способов:

- путём перечисления денежных средств на расчетный счет принимающей стороны до поселения в Гостиницу, а при поселении предъявить платёжный документ;
- путём внесения денежных средств в кассу при поселении в Гостиницу;
- банковской платёжной картой через имеющийся в Гостинице терминал (предварительно уточнив какие карты обслуживаются).

Оплата за проживание производится в первые сутки после заезда Гостя.

Информацию о льготах, скидках и специальных предложениях можно узнать при бронировании номера – у специалиста службы бронирования, на сайте Гостиницы и на стойке портье.

В случае преждевременного выезда Гость (более суток до даты предполагаемого выезда) имеет право обратиться с заявлением о возврате излишне уплаченных денежных средств. В случае преждевременного выезда Гостя из Гостиницы (менее суток) возврат уплаченных денежных средств не осуществляет.

Все претензии по поводу качества предоставленных услуг принимаются Гостиницей в течение четырнадцати дней со дня выезда Гостя и только в том случае, если услуги оплачены.

5. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ ИМУЩЕСТВОМ ГОСТИНИЦЫ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Гостиничные номера является местом временного проживания, предназначенным для отдыха.

Гостиница является местом большого скопления людей, в связи с этим необходимо соблюдать указанные ниже правила для комфортного пребывания всех Гостей и соблюдения правил техники безопасности.

Все без исключения Гости и посетители Гостиницы обязаны:

- соблюдать чистоту в номере и в местах общего пользования;
- соблюдать режим тишины с 23.00 до 08.00;
- выносить белье, полотенца и инвентарь из номера;
- переставлять мебель;
- закрывать водоразборные краны по окончанию пользования;

- уходя из номера закрывать окна, выключать осветительные приборы, телевизор, закрывать комнату на ключ;
- накрывать включенные торшеры и настольные лампы;
- ознакомиться с правилами пожарной безопасности и соблюдать их, изучить схему эвакуации при пожаре;
- изучить и придерживаться рекомендаций, перечисленных в правилах предупреждения террористических актов;
- соблюдать рекомендации и требования Роспотребнадзора, администрации Гостиницы и иные, действующие на момент заселения гостя нормативные акты, направленные на предупреждение распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19),
- нести ответственность за приглашённых к себе в номер посетителей;
- немедленно сообщить администрации гостиницы о пропаже личных вещей из номера для принятия мер по их поиску;
- при заселении провести визуальный осмотр номера.

В случае обнаружения повреждений имущества в номере, немедленно сообщить администрации гостиницы.

Повреждения, обнаруженные во время проживания и после выезда гостя, признаются совершенными гостем;

- возместить ущерб в случае повреждения имущества гостиницы.

При повреждении части имущества возмещению подлежит его полная стоимость.

Курение в Гостинице и на прилегающей территории запрещено.

Курить электронные сигареты (на курение электронной сигареты в гостинице реагируют датчики системы АПС, как на угрозу возгорания. Срабатывание датчиков системы АПС приводит к оповещению о пожаре и эвакуации этажа, на котором срабатывает система АПС этажа либо всей Гостиницы)

За курение в номере Гость обязан оплатить Гостинице компенсацию за услуги клининговой компании (цена услуг устанавливается клининговой компанией).

Размещение в отеле с животными запрещено.

В Банном комплексе запрещено лить воду или иные жидкости, на электрические тэны в сауне, соблюдать технику безопасности при пользовании электроприборами, приносить и распивать алкогольные напитки.

По просьбе Гостя разрешается пребывание посетителей в номере Гостя с 08:00 до 23:00 местного времени, при условии предъявления ими документа, удостоверяющего личность.

Нахождение третьих лиц в номере после 23:00 не разрешается.

Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца при условии, если они были приняты гостиницей на хранение либо были помещены постояльцем в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы.

Гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома постояльца был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, администрация хранит утерянную вещь в течение 6 месяцев.

Особо ценные вещи – в течение года.

Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

-При обнаружении недостатков в оказании услуг Потребитель вправе потребовать по своему выбору:

- безвозмездного устранения недостатков;
- равноценной замены услуги;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

- Потребители, проживающие в Гостинице, вправе расторгнуть договор на оказание услуг в любое время, возместив Гостинице расходы за оказанные ей услуги, к моменту расторжения договора.

- Потребитель, в соответствии с Законодательством Российской Федерации, возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

7. ОБЯЗАННОСТЬ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТИНИЦЫ

- В Гостинице производится ежедневная уборка номеров и смена полотенец. Смена постельного белья осуществляется каждый четвертый день проживания.

- Гостиница обязана устранить выявленные при оказании услуг недостатки и нести ответственность в соответствии с действующим Законодательством РФ.

- Постоялец, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации гостиницы и в правоохранительные органы. В противном случае гостиница освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

- Забытые вещи регистрируются в специальном журнале и сдаются в камеру хранения Гостиницы.

- Книга отзывов и предложений находится в службе размещения и выдается по первому требованию

- Жалобы Потребителей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются Гостиницей в срок не более месяца со дня их подачи.

- В случае нарушения Гостиницей настоящих Правил, защита прав Потребителей, осуществляется в порядке, установленным Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

- Гостиница не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля и/или вины Гостиницы.

8. ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ДЛЯ ГОСТЕЙ

Во время пребывания в отеле необходимо соблюдать правила противопожарной безопасности, установленные на территории Российской

Федерации (Правила противопожарного режима РФ № 390 от 24.05.2012 года), пользоваться электроприборами в соответствии с правилами их эксплуатации. Что делать в случае возникновения пожара в номере?

- Не поддаваться панике и не суетиться!
- В экстренном порядке обратиться к администратору.
- Следовать к выходу из номера согласно плану эвакуации (расположен на входной двери).
- При возможности перед выходом из номера необходимо принять меры безопасности: закрыть окна, форточки, двери, ведущие на балкон, отключить электроприборы, выключить свет и плотно закрыть двери в номер, чтобы избежать распространения огня и дыма.
- После выхода из номера следовать к ближайшему запасному выходу, пропуская вперед женщин и детей.
- Следовать указаниям персонала, который прошел подготовку на случай любых аварийных ситуаций.

В номере запрещается:

- пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренными оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.
- хранить и приносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, пиротехнику, взрывчатые.
- Использовать электроприборы для просушивания мокрых вещей – это может привести к поломке оборудования и самовозгоранию.
- Курить.

ВНИМАНИЕ! Не теряйте времени на одевание! При возможности захватите документы и необходимые вещи! Действуйте сообразно ситуации!

9. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

В случае сокращения Гостем срока своего пребывания в Гостинице, возврат денежных средств производится за оплаченные, но неиспользованные сутки.

По правилам Гостиницы и согласно законодательству РФ, возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг.

Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по банковской карте в Гостинице, Гость должен обратиться к портье Службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма и размер внесенной оплаты и сумма, подлежащая возврату.

Возврат денежных средств, оплаченных по банковской карте производится на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно и при предъявлении им удостоверяющего личность документа.

Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем банковским переводом на расчетный счет, Гость должен обратиться к портье Службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию документа, подтверждающего оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.).

Если гость отменил свое бронирование и обратился за возвратом до его приезда в Гостиницу, для возврата денежных средств, оплаченных Гостем банковским переводом на расчетный счет, Гость должен обратиться с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию документа, подтверждающего оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.).

Обмен документами по указанной электронной почте является надлежащей письменной формой. Для возврата денежных средств за услуги гостиницы, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.