

## **Политика рассмотрения жалоб и предоставления качественных услуг**

### **1. Общие положения**

Настоящее Положение разработано **Индивидуальным предпринимателем Ивановой Тамарой Моисеевной** (далее – Исполнитель) в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом «О защите прав потребителей» и Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ. Документ определяет порядок предъявления и рассмотрения претензий (жалоб) в отношении качества предоставленных гостиничных услуг (далее – Услуги).

### **2. Гарантия качества услуг**

2.1. Исполнитель гарантирует предоставление Услуг, соответствующих требованиям, предъявляемым к гостиничному обслуживанию соответствующей категории, и требованиям, указанным при бронировании (оформлении) Услуг.

2.2. Услуги должны быть оказаны на надлежащем уровне качества, обеспечивая заявленный комфорт, безопасность и домашний уют, и быть пригодными для использования по прямому назначению.

### **3. Порядок возврата денежных средств (Отмена бронирования/Прекращение оказания услуг)**

3.1. **Услуги надлежащего качества:** В соответствии с законодательством РФ, оплаченные, но неиспользованные гостиничные услуги или услуги, предоставленные надлежащим образом, подлежат возврату или компенсации в порядке, определенном Договором (или Правилами) публичной оферты.

3.2. **Невозможность оказания услуг по вине Исполнителя:** В случае, если Исполнитель не может предоставить забронированные и оплаченные Услуги (например, из-за аварии, ремонта, перебронирования), Исполнитель обязан:

- Предложить Покупателю (Гостю) равноценное или улучшенное размещение.
- В случае отказа Гостя – вернуть полную стоимость оплаченных, но не оказанных Услуг в течение 10 (Десяти) рабочих дней.

3.3. **Досрочное выселение:** Если Гость досрочно прекращает проживание, возврат средств осуществляется в соответствии с условиями тарифа, по которому производилось бронирование. Как правило, сумма возврата рассчитывается за вычетом фактически понесенных Исполнителем расходов, связанных с бронированием и содержанием номера.

### **4. Предъявление претензий по качеству предоставленных услуг**

#### **4.1. Сроки предъявления претензий:**

- Гость обязан предъявить претензию по качеству Услуг (например, неисправность оборудования, ненадлежащая уборка, шум и т.п.) незамедлительно, **не позднее 1**

**(Одного) часа** с момента обнаружения недостатка, чтобы Исполнитель имел возможность устраниить его на месте.

- Претензии по скрытым недостаткам, которые не могли быть обнаружены при заселении, могут быть предъявлены в течение срока проживания.

#### **4.2. Форма претензии:**

- Претензия подается в устной форме Администратору Гостевого дома или в письменной форме (электронной почтой).
- Для фиксации факта ненадлежащего качества, рекомендуется приложить фото- или видеоматериалы, подтверждающие недостаток.

#### **4.3. Условия, при которых претензии не рассматриваются:**

- Нарушение Гостем Правил проживания, установленных в Гостевом доме.
- Повреждения, возникшие по вине Гостя или его гостей (в том числе порча имущества, оборудования).
- Претензии, связанные с нормальным износом или особенностями, о которых Гость был предупрежден при заселении (например, временные ремонтные работы, особенности транспортной доступности и т.п.).

### **5. Порядок рассмотрения претензий и устранения недостатков**

**5.1. Устранение на месте:** Исполнитель обязуется незамедлительно (насколько это возможно технически) принять меры по устранению недостатка или предложить Гостю альтернативное решение (например, смену номера, компенсацию).

**5.2. Рассмотрение письменных претензий:** Письменная претензия (рекламационный акт), направленная по электронной почте favorit261is@mail.ru, будет рассмотрена Исполнителем в течение **10 (Десяти) рабочих дней** с момента ее получения.

#### **5.3. Действия Исполнителя по результатам рассмотрения:**

- В случае признания факта ненадлежащего оказания Услуг, Исполнитель обязан: безвозмездно устраниить недостаток, предложить соразмерное уменьшение цены Услуги, или, если недостаток неустраним, предложить возврат части денежных средств за некачественно оказанные Услуги.
- Возврат средств осуществляется в течение **10 (Десяти) рабочих дней** с момента принятия решения о возврате.

### **6. Контактная информация**

Всю интересующую информацию, касательно качества услуг, порядка рассмотрения жалоб и возврата средств, можно получить:

- По адресу электронной почты: favorit261is@mail.ru
- По номерам телефона: +7 (952) 33 55 718; +7 (342) 61 34 141