«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

ООО «Гостиница Салют»

_____ А.А. Волков

«___» _____ 2025 г.

Правила предоставления гостиничных услуг

в гостинице «Салют»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», Федерального закона № 132-ФЗ от 24.11.1996 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации № 1853 от 18.11.2020, Федеральным законом № 35-ФЗ от 06.03.2006 «О противодействии терроризму», Постановлением Правительства РФ № 447 от 14.04.2017 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».

1.2 В настоящих правилах используются следующие понятия:

«заказчик» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя.

«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 деятельностью.

«посетитель» - физическое лицо, прибывшие в гостиницу в качестве гостя потребителя.

«**гостиница**» - средство размещения (имущественный комплекс, используемый для временного размещения и обеспечения проживания физических лиц), в котором предоставляются гостиничные услуги.

«**гостиничные услуги**» - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения (проживание в гостинице) и иных услуг, которые предусмотрены Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации № 1853 от 18.11.2020, и установленный гостиницей иной перечень услуг, который доводится до сведения потребителя в соответствии с действующим законодательством.

«номер» - помещение в гостинице соответствующей категории, предназначенное для временного размещения и проживания.

«жилая зона» - часть здания гостиницы, предназначенная для размещения номеров и включающая в себя следующие помещения: номера, помещения поэтажного обслуживания, холлы, коридоры и др.

«общественная зона» - часть здания гостиницы, не предназначенная для размещения номеров и являющаяся местом общего доступа: вестибюль, зона отдыха, помещения

предприятий общественного питания, бытового обслуживания, торговли, деловой деятельности, иных услуг.

«цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену (входящих в цену номера).

«**местное время**» - время в местоположении гостиницы.

«**время заезда**» - 15.00 по местному времени

«**время выезда (расчетный час)**» - 12.00 по местному времени

«сутки проживания» - промежуток времени начиная с времени заезда и заканчивая временем выезда (расчетным часом), следующего за днем заезда потребителя, а также каждые последующие 24 (Двадцать четыре) часа до времени выезда (расчетного часа) в дату выезда потребителя

«бронирование» - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя, которая должна быть подтверждена исполнителем. Исполнитель обязуется предоставить потребителю (заказчику) имеющийся в наличии номер соответствующей категории, возможность забронировать конкретный индивидуально-определенный Номер, принадлежащий данной категории, исполнителем не предоставляется.

«исполнитель» - ООО «Гостиница Салют», предоставляющее гостиничные услуги в здании, расположенном по адресу: г. Москва, Ленинский проспект. 158, (далее – Гостиница);

«прейскурант» - внутренний распорядительный акт, утверждаемый уполномоченным лицом исполнителя, которым устанавливаются:

- категории номеров и их параметры;
- цены номеров (мест в номерах) и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номера определенной категории (места в номере определенной категории);
- стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати);
- перечень имущества гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению потребителем (заказчиком) исполнителю в случае утраты или повреждения имущества гостиницы потребителем;
- перечень и стоимость дополнительных услуг, оказываемых исполнителем, в том числе стоимость питания (если оно не включен в цену номера (места в номере).

Прейскуранты на русском языке размещены в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке на стойке приема и размещения гостиницы).

2. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ, ОПЛАТЫ И ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

2.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) гостиницы установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения потребителя в установленном действующим законодательством порядке. Также информацию о режиме работы предприятий общественного питания в гостинице потребитель может получить в Службе приема и размещения гостиницы.

2.2. Гостиница предназначена для временного проживания физических лиц на согласованный с гостиницей срок. Предельный срок непрерывного проживания в гостинице неограничен.

2.3. Бронирование номеров в гостинице осуществляется исполнителем при наличии свободных номеров путём принятия заявки на бронирование от потребителя или заказчика посредством бронирования через сеть Интернет (путем заполнения соответствующей формы заявки), почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит непосредственно от потребителя или заказчика.

Форма заявки устанавливается исполнителем и должна содержать следующую информацию:

- сведения о потребителе
- период проживания (дата заезда и дата выезда),
- сведения о категории номера,
- тип размещения,
- сведения о виде бронирования (гарантированное/не гарантированное),
- необходимость предоставления дополнительных услуг, оказываемых исполнителем.

При этом для бронирования через Интернет-сайт гостиницы или агентов, предоставляющих услуги бронирования гостиничных номеров, форма заявки установлена на соответствующем интернет-сайте. В договоре с заказчиком для каждого заказчика может быть установлена своя форма заявки.

Бронирование считается действительным, а договор оказания гостиничных услуг заключенным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о фирменном наименовании исполнителя, потребителе (заказчике), категории заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

2.4. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать бронирование без применения к нему каких-либо санкций до 18.00 местного времени текущего дня заезда, если иной срок (п.2.6.1) не доведен до сведения потребителя (заказчика) в момент бронирования, либо предусмотрен договором, заключаемым с заказчиком.

Аннулирование бронирования (отказа от бронирования номера) в гостинице осуществляется исполнителем путём принятия отказа от бронирования номера от потребителя (заказчика) посредством почтовой и иной связи, а также посредствам сети Интернет, позволяющей достоверно установить, что отказ от бронирования номера исходит непосредственно от потребителя или заказчика.

Форма аннулирования заявки должна содержать:

- сведения о потребителе
- период проживания (дата заезда и дата выезда),
- сведения о категории номера,
- тип размещения,
- сведения о виде бронирования (гарантированное/не гарантированное),
- сведения о иных заказанных дополнительных услугах исполнителя.

При этом для аннулирования заявки на бронирование через сайт гостиницы или агентов, предоставляющих услуги бронирования гостиничных номеров, форма отказа от бронирования номера установлена на соответствующем интернет-сайте. В договоре с заказчиком для каждого заказчика может быть установлена своя форма отказа от бронирования номера.

2.5. Исполнитель вправе отказать потребителю (заказчику) в заключении договора оказания гостиничных услуг (в бронировании, в заселении (при отсутствии предварительного бронирования номера)), если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки

2.6. В гостинице применяются следующие виды бронирования:

2.6.1. Гарантированное бронирование — вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), в размере суток проживания. При опоздании более чем на сутки договор оказания гостиничных услуг прекращается.

При гарантированном бронировании номера потребитель (заказчик) вносит авансовый платеж в размере не менее суток проживания в номере, не позднее, чем до 12.00 часов дня запланированного заезда. В случае, если потребителем (заказчиком) не внесен авансовый платеж в течение установленного выше срока, бронирование считается негарантированным, и к такому бронированию подлежат применению условия негарантированного бронирования, предусмотренные в п. 2.6.2 настоящих Правил.

При размещении потребителя авансовый платеж засчитывается в качестве оплаты первых суток проживания в номере.

Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный исполнителем позднее 12.00 местного времени предшествующего дня до дня заезда.

Не заездом признается не прибытие потребителя в помещение гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания потребителей (в Службу приема и размещения гостиницы) до времени заезда дня, следующего за днем запланированного заезда.

Опозданием потребителя признается заезд потребителем после времени заезда запланированного дня заезда и до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда.

2.6.2. Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до 18.00 местного времени в день заезда. После чего договор оказания гостиничных услуг прекращается и бронирование аннулируется.

При негарантированном бронировании авансовый платеж потребителем или заказчиком не вносится.

2.7. При бронировании заказчиком — юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия бронирования подлежат применению исполнителем согласно договору с заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

2.8. Договор заключается между потребителем (заказчиком) и исполнителем и содержит:

- наименование исполнителя, сведения о государственной регистрации;
- сведения о потребителе (заказчике);
- сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;
- цену номера (места в номере), категорию номера, количество номеров (мест в номере), в том числе посредством указания на иные документы, ее определяющие;
- период проживания в гостинице, время заезда и время выезда (расчетный час;
- иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

2.9. Гостиничные услуги оказываются исполнителем на основании договора оказания гостиничных услуг. Содержание договора определяется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Договор оказания гостиничных услуг считается заключенным с момента

- подписания исполнителем и потребителем (заказчиком) письменного документа (в том числе электронного);
- подтверждения исполнителем заявки потребителя (заказчика) на бронирование (получение потребителем (заказчиком) подтверждения бронирования);

- совершения потребителем (заказчиком) действий, направленных на получение гостиничных услуг (в том числе уплата потребителем (заказчиком) каких-либо сумм за услуги исполнителю).

2.10. Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством российской Федерации, в том числе:

- 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, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- 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 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 жительство лица без гражданства.

Иностранные гости обязаны предъявлять миграционную карту.

При отсутствии вышеуказанных документов исполнитель вправе отказать в заселении.

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

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

2.12. Гостиница осуществляет регистрацию по месту пребывания потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее круглосуточно.

Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется 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. № 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».

Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания, осуществляются 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. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

2.13. При оформлении проживания исполнитель выдает потребителю счет, который является дополнительным подтверждением заключения договора оказания гостиничных услуг. В счете содержится следующая информация: наименование исполнителя; фамилию, имя, отчество потребителя; сведения о предоставляемом для проживания номере; цену номера и стоимость всего проживания в гостинице; другие необходимые данные по усмотрению исполнителя.

2.14. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в номере. Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в гостинице не предусмотрены. Минимальный тариф на проживание — цена номера за сутки.

Цена номера и перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере), устанавливаются действующим соответствующим Прейскурантом исполнителя.

Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере, иных факторов, действуют в течение ограниченного времени. Цена номера (места в номере) для каждого потребителя (заказчика) устанавливаются в момент подтверждения бронирования исполнителем согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования — в момент оформления заезда потребителя согласно Прейскуранту, действующему на момент размещения потребителя. В момент подтверждения бронирования потребитель (заказчик) принимает и соглашается с ценой номера (места в номере), и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в гостинице.

2.15. Оплата проживания производится при заселении в полном объеме (авансовый платеж в размере цены номера (места в номере) за весь срок проживания в гостинице).

При поселении в номера высшей категории Потребитель обязан внести Исполнителю обеспечительный депозит в качестве гарантии возмещения возможного причиненного ущерба. Размер обеспечительного депозита устанавливается Исполнителем. При выезде потребителя неиспользованная сумма депозита подлежит возврату потребителю. Согласием потребителя (заказчика) на оплату депозита признается подписание потребителем (заказчиком) договора (счета).

Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме. При осуществлении расчетов с потребителем (заказчиком) исполнитель выдает потребителю (заказчику) кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Плата за проживание взимается в соответствии со временем выезда (расчетным часом).

В случае проживания потребителя в гостинице 24 часов и менее (например, при заезде после времени заезда текущего дня, и/или выезда до времени выезда (расчетного часа) текущего дня), плата взимается в размере минимального тарифа - цены номера (места в Номере) независимо от времени фактического нахождения потребителя в гостинице.

К оплате услуг исполнителем принимаются наличные российские рубли, а также банковские карты следующих платежных систем: Visa, Master Card, МИР, Maestro, China Union Pay.

2.16. При наличии предварительного бронирования на текущую дату исполнитель гарантирует предоставить потребителю номер к установленному времени заезда.

При наличии свободных номеров исполнитель может заселить потребителя до установленного времени заезда.

При заселении потребителя с 06 часов (ночи) 00 минут до 12 часов 00 минут (ранний заезд) и последующем его проживании в гостинице в дополнение к стоимости проживания взимается плата за номер (место в номере) в размере пятидесяти процентов цены номера (места в номере);

При заселении потребителя до 06 часов (ночи) 00 минут до установленного времени заезда (ранний заезд) в дополнение к стоимости проживания взимается плата за номер (место в номере) в размере цены номера (места в номере) за сутки проживания;

2.17. При необходимости продления срока проживания потребитель обязан заявить об этом исполнителю не позднее времени выезда (расчетного часа) дня, в который потребитель должен выехать из гостиницы, и исполнитель, при наличии свободных номеров, продлевает срок проживания.

Оплата продления срока проживания производится потребителем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты цены номера (места в номере), и должна быть произведена потребителем не позднее времени выезда (расчетного часа) дня, в котором потребитель продлил проживание.

Не продление потребителем срока проживания в установленный в настоящем пункте срок и/или не оплата потребителем в порядке, предусмотренном настоящими Правилами продления срока проживания - является задержкой выезда потребителя из гостиницы, что дает исполнителю право требовать от потребителя незамедлительного освобождения, занимаемого потребителем номера (места в номере), а также влечет за собой последствия, установленные в пункте 2.18 настоящих Правил.

2.18. В случае задержки выезда потребителя после установленного времени выезда (расчетного часа) плата за проживание взимается с потребителя в следующем порядке:

• при выезде после времени выезда (расчетного часа) текущего дня до 18:00 по местному времени текущего дня, потребителем производится оплата проживания в размере пятидесяти процентов цены номера (места в номере):

• при выезде в промежуток времени с 18:00 до 24:00 по местному времени текущего дня, потребителем производится оплата проживания в размере ста процентов цены номера (места в номере).

Во всех перечисленных в данном пункте случаях цена номера (места в номере) определяется исходя из соответствующего Прейскуранта исполнителя, действующего на день (дату) выезда потребителя для всех потребителей (публичные тарифы). Цена номера (места в номере), установленная для потребителя при бронировании, не применяется.

2.19. При размещении детей до 3 лет в номере вместе с родителями детская кроватка предоставляется без взимания дополнительной платы. При этом возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении.

Завтрак для детей до 3 лет, проживающих без предоставления места в одном номере с сопровождающими их взрослыми, предоставляется детям без взимания дополнительной платы, если в цену такого номера включена стоимость завтрака.

Дети от 3 до 7 лет проживают в одном номере с сопровождающими их взрослыми, без предоставления места без взимания дополнительной платы.

В случаях предоставления дополнительной кровати взимается плата в соответствии с соответствующим Прейскурантом исполнителя, действующим на момент подтверждения бронирования (при заказе дополнительной кровати при бронировании), либо на момент размещения (в случае заказа дополнительной кровати в момент заезда), либо на момент обращения с требованием предоставить дополнительную кровать (в случае заказа дополнительной кровати в период проживания). Исполнитель вправе отказать в

предоставлении дополнительной кровати в случае, если ее установка в номере не предусмотрена.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

3.1. Качество предоставляемых гостиницей услуг соответствует установленным действующим законодательством РФ требованиям.

3.2. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- пользование беспроводным интернетом;
- пользование багажной комнатой и сейфовыми ячейками;
- иные услуги на усмотрение исполнителя.

3.3. Потребитель имеет право воспользоваться дополнительными гостиничными услугами, оказываемыми исполнителем. Перечень дополнительных гостиничных услуг указан в соответствующем Прейскуранте, размещённом на русском языке в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения гостиницы). Дополнительные гостиничные услуги предоставляются исполнителем только с согласия потребителя.

Расчеты за предоставленные исполнителем дополнительные гостиничные услуги осуществляются потребителем как наличными денежными средствами, так и в безналичном порядке, как это предусмотрено в настоящих Правилах для оплаты гостиничных услуг. Информация о порядке оплаты дополнительных гостиничных услуг, размещена на русском языке в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения гостиницы).

3.4. Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания дополнительных гостиничных услуг, в том числе услуги общественного питания.

3.5. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного потребителю номера на номер той же категории или категорией выше в случае, если данный Номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем аварийным.

Аварийным признается номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию номера, а также иных помещений гостиницы, если это препятствует к их нормальному доступу и обслуживанию.

В этом случае исполнитель обязан немедленно известить потребителя о необходимости освобождения номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного номера или любого другого на усмотрение исполнителя, но без занижения категории проживания для потребителя. Потребитель обязан освободить занимаемый им аварийный номер до начала указанных в настоящем пункте работ, в установленные исполнителем сроки.

3.6. Все расходы, обусловленные заменой аварийного номера, осуществляются за счет исполнителя. При несогласии потребителя на замену номера ему подобным, с потребителем производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.

3.7. Встреча потребителя с посетителем (посетителями) возможна в общественных зонах гостиницы.

3.8. Посетитель может находиться в жилой зоне или, при согласии потребителя, в гостевом номере потребителя:

а) в период с 23:45 до 05:00 часов по местному времени только после регистрации в гостинице на основании документа удостоверяющего личность посетителя в соответствии с настоящими Правилами.

б) в период с 05:00 до 23:45 часов по местному времени только после предъявления документа удостоверяющего личность посетителя сотруднику службы безопасности гостиницы, о чем производится запись в Журнале учета посетителей (Фамилия, имя, отчество, серия и номер документа, дата и время). Сотрудники службы безопасности гостиницы вправе запросить у посетителя предъявить документ, удостоверяющий личность посетителя, в соответствии с п. 2.10. настоящих Правил. В случае отсутствия у посетителя документа, удостоверяющего личность в соответствии с п. 2.10 настоящих Правил или отказа предъявить его сотруднику службы безопасности для регистрации в Журнале учета посетителей, посетителю может быть отказано в посещении жилой зоны гостиницы в целях предотвращения возможной угрозы безопасности жизни, здоровью, имуществу потребителя (потребителей) и сотрудников гостиницы.

3.9. Допуск курьеров, сотрудников служб доставки и т.д. в жилую зону запрещен.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ И ИСПОЛНИТЕЛЯ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ И ИСПОЛНИТЕЛЯ

4.1. Потребитель вправе:

4.1.1. Пользоваться всеми гостиничными услугами;

4.1.2. Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в гостинице, стоимости и перечне гостиничных услуг;

4.1.3. Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.

4.1.4. При обнаружении недостатков в оказании услуг (в случае, если недостаток не был устранен в течение 1 часа с момента предъявления требования или недостаток является неустранимым) гость вправе потребовать от администрации Гостиницы по своему выбору:

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

4.1.5. Гости, проживающие в Гостинице, вправе расторгнуть договор на получение услуги в любое время, возместив гостинице расходы за услуги, предоставленные им к моменту расторжения договора.

4.2. Потребитель обязан:

4.2.1. Соблюдать настоящие Правила;

4.2.2. Соблюдать правила пожарной безопасности;

4.2.3. Уважать права других потребителей и посетителей гостиницы;

4.2.4. Бережно относится к имуществу и оборудованию гостиницы;

4.2.5. Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;

4.2.6. Освобождать номер по истечении оплаченного срока проживания;

4.2.7. Оплачивать услуги гостиницы;

4.2.8. Допускать сотрудников гостиницы в номер для проведения текущей уборки номера.

4.2.9. Оплатить причиненный имуществу гостиницы ущерб.

4.2.10. При заселении в гостиницу гости получают пластиковую карту, дающую доступ в гостиничный номер. При выезде гость обязан сдать карту на стойку ресепшн. Если после окончания периода, на который был забронирован номер, карта не была сдана гостем, считается, что он продлил проживание в номере еще на одни сутки согласно тарифам действующего прейскуранта. Гостиница обязана ему предоставить услуги на указанные сутки, кроме случая, когда отсутствует возможность их оказания.

4.2.11. Гость при заселении в номер и при обнаружении в нем недостатков должен незамедлительно сообщить об этом администратору службы приема и размещения (на ресепшн). При отсутствии сообщения о недостатках, считается, что гость не имеет возражений к гостиничному номеру.

4.3. Потребителю запрещается:

4.3.1. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных исполнителем, использовать свечи, зажигалки, спички, газовые горелки, керосиновые фонари и иные предметы, предполагающие использование открытого огня;

4.3.2. Передавать посторонним лицам ключ от гостиничного Номера, оставлять посторонних лиц в номере одних;

4.3.3. Курить в номерах и иных помещениях гостиницы, а также на прилегающей территории гостиницы;

4.3.4. Приносить и хранить любого вида оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы.

4.3.5. Находиться на территории гостиницы в сильном алкогольном или наркотическом опьянении;

4.3.6. Нарушать покой других постояльцев гостиницы, в том числе производить любой шум, включать громко музыку и т.п.;

4.3.7. Выносить из помещений объектов общественного питания посуду, столовые предметы, продукты питания и напитки, если это прямо не было разрешено администрацией гостиницы;

4.3.8. Изменять интерьер гостиницы, выносить и переставлять предметы мебели и интерьера из номера.

4.4. Ответственность исполнителя:

4.4.1. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей потребителя, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей потребителя при условии, если они были приняты исполнителем на хранение либо были помещены потребителем в предоставленный ему исполнителем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы. Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации исполнителя. В противном случае исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

4.4.2. Вещи, обнаруженные после времени выезда (расчетного часа) персоналом исполнителя в номере, подлежащем освобождению, и оплата за который закончилась (при этом потребитель не известил Службу приема и размещения о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящими Правилами), признаются забытыми и помещаются исполнителем в комнату забытых вещей гостиницы. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией исполнителя в присутствии представителей исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей потребителя на хранение.

Исполнитель ставит в известность потребителя о забытых им вещах по предоставленным потребителем исполнителю контактным данным.

Исполнитель может, при наличии отдельного распоряжения потребителя и при условии предварительной оплаты потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному потребителем.

Забытые вещи хранятся исполнителем в течение 3 (трех) месяцев с момента их обнаружения, в соответствии с порядком хранения вещей, утвержденным Генеральным директором исполнителя.

4.4.3. Исполнитель в соответствие с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, не отвечающих требованиям и(или) условиями договора оказания гостиничных услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.4.4. Исполнитель имеет право отказать в предоставлении потребителю услуг гостиницы в случае нарушения потребителем настоящих правил, несвоевременной оплаты гостиничных услуг, а также в случае совершения потребителем противоправных действий.

4.4.5. Для обеспечения безопасности гостей и сотрудником отеля на территории гостиницы устанавливается контрольно-пропускной режим в соответствие с Постановлением Правительства Российской Федерации от «14» апреля 2017г. №447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».

4.4.6. Гостиница не несет ответственности в случае форс-мажорных обстоятельств, в результате которых постояльцы (гости) гостиницы оказались без энергообеспечения, водоснабжения, водопотребления. При этом администрация гостиницы обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водой постояльцев (гостей) гостиницы по мере возможности.

4.4.7. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с потребителем в случае технических проблем в номере, задымления, пожара, затопления, в случае нарушения гостем правил общественного порядка и настоящих Правил, порядка пользования бытовыми приборами, а также в случае отказа гостем в доступе в номер более 3-х дней (табличка «Не беспокоить»).

4.5. Ответственность потребителя

4.5.1. Потребитель, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб Гостиницы в полном объеме, согласно утвержденному исполнителем соответствующему Прейскуранту, а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе нарушения установленного паспортно-визового режима, а также запрета курения.

4.5.2. Потребитель несет полную ответственность за всех своих посетителей.

4.5.3. В случае нарушения запрета на курение гостиница оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения потребителя к административной ответственности за курение в неположенных местах. В случае, если гостиница будет привлечена к административной ответственности вследствие нарушения

проживающим (и/или приглашенными им лицами) установленного запрета курения табака на территории гостиницы, гостиница оставляет за собой право потребовать от нарушителя компенсации гостинице денежных средств в размере штрафа, предъявленного гостинице компетентными государственными органами. Курение в номере влечет за собой необходимость возмещения гостем ущерба гостинице в виде затрат на дополнительную специальную уборку номера (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, химчистка и стирка штор, тюли, текстиля) в размере 5000 рублей.