



ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «МЕТРОПОЛЬ» (в новой редакции)

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации № 1085 от 09 октября 2015 года, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в гостинице «Метрополь».

1.2. Гостиница «Метрополь» соответствует категории «Пять звезд», что подтверждается Свидетельством о присвоении категории гостинице или иному средству размещения №550012796 от 10.12.2017г. (срок действия с 18.02.2018г. по 17.02.2021г.), выданного аккредитованной организацией АО «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации». Гостиница оказывает гостиничные услуги в соответствии с настоящими Правилами и установленной категорией Гостиницы.

1.3. Гостиница «Метрополь» включена в Единый федеральный реестр туроператоров по категориям «внутренний туризм» и «международный въездной туризм», реестровый номер РТО 017006.

1.4. Настоящие Правила доводятся до сведения Потребителя путем размещения в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей, (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы) и в каждом Номере, предназначенном для проживания (в папке Потребителя) и на официальном сайте Гостиницы <https://metropol-moscow.ru/>

II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. «**Гостиница**» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания Гостиничных услуг и имеющий наименование гостиница «Метрополь», расположенная по адресу: г. Москва, Театральный пр-д, д.2.;

2.2. «**Гостиничные услуги**» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем и доводится до сведения Потребителя в соответствии с требованиями действующего законодательства;

2.3. «**Дополнительные гостиничные услуги**» - Гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Гостинице;

2.4. «**Цена номера (места в номере)**» – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;

2.5. «**Потребитель**» – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий (как самостоятельно, так и через Заказчика) и (или) использующий Гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

2.6. «**Исполнитель**» - юридическое лицо, зарегистрированное в соответствии с законодательством РФ – Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «Охотный Ряд» (ОГРН 1137746343569/ИНН 7704833523) с местом нахождения по адресу: г. Москва, ул. Смоленская, д.8, офисы 3 и 4, предоставляющее Потребителю Гостиничные услуги;

2.7. «**Заказчик**» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу Потребителя;

2.8. «**Бронирование**» - предварительный заказ Номеров (мест в Номере) в Гостинице Потребителем (Заказчиком). Исполнитель обязуется предоставить Потребителю (Заказчику) имеющийся в наличии Номер соответствующей категории, возможность забронировать конкретный Номер, принадлежащий данной категории, Исполнителем не предоставляется;

2.9. «**Номер**»- помещение в гостинице, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории Номеров;

2.10. «**Местное время**» - время в месторасположении Гостиницы;

- 2.11. «**Расчетный час**» - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Потребителя;
- 2.12. «**Расчетный час заезда**» - 14:00 часов текущих суток по Московскому времени.
- 2.13. «**Расчетный час выезда**» -12:00 часов текущих суток по Московскому времени.
- 2.14. «Цена Номера (места в Номере)» - тариф, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем , оказываемых за единую цену за сутки, при этом для целей настоящих Правил, под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с Расчетного часа заезда и заканчивая Расчетным часом выезда дня, следующего за днем заезда Потребителя.

III. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ.

3.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и уходящих из Гостиницы.

Режим работы предприятий общественного питания Гостиницы: ресторана «Метрополь», бара «Шалапин» установлены отдельно для каждого предприятия и доведены до сведения Потребителя в установленном действующим законодательством порядке. Также информацию о режиме работы предприятий общественного питания Гостиницы Потребитель может получить в Службе приема и размещения Гостиницы.

3.2. Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещена на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы) и в каждом Номере, предназначенном для проживания (в папке Потребителя).

Информация на русском языке о порядке проживания в Гостинице, включая настоящие Правила, правила противопожарной безопасности, а также правила пользования электробытовыми приборами имеется в наличии в каждом Номере, предназначенном для проживания (папка Потребителя).

IV. КАТЕГОРИЯ НОМЕРОВ В ГОСТИНИЦЕ.

4.1. Номерной фонд Гостиницы «Метрополь» состоит из 351 номеров различной категории:

- Классический номер (14-20 кв. м) – 3
- Стандартный номер queen (21-24 кв. м) – 17
- Стандартный номер king (25-28 кв. м) – 121
- Стандартный номер twin (25-28 кв. м) – 31
- Представительский номер (30-36 кв. м) – 30
- Супериор номер king (30-35 кв. м) – 43
- Супериор номер twin (30-35 кв. м) – 18
- Гранд Супериор номер (40-48 кв. м) – 23
- Делюкс номер (50-60 кв. м) – 2
- Полулюкс номер (38-46 кв. м) – 25
- Делюкс Люкс номер (62-72 кв. м) – 4
- Представительский Люкс номер (56-66 кв. м) – 18
- Метрополь Гранд Люкс номер (85-88 кв. м) – 5
- Метрополь Люкс номер (74-85 кв. м) – 8
- Премьер Люкс номер (100 кв. м) – 1
- Посольский Люкс номер (125-135 кв. м) - 2

V. ЦЕНА НОМЕРОВ.

5.1. Исполнитель ежегодно утверждает Прейскурант на все категории Номеров (тариф RACK-официальный тариф без учета возможных скидок для Потребителя). Указанный Прейскурант доводится до сведения Потребителя путем размещения его в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы) и в каждом Номере, предназначенном для проживания (в папке Потребителя). Исполнитель также доводит до сведения Потребителя Открытый тариф /«Best Available Rate – BAR» (тариф, содержащий скидку от тарифа RACK на текущий день) путем размещения информации на официальном сайте Гостиницы <https://metropol-moscow.ru/>

5.2. Исполнитель имеет право применять свободные цены и тарифы, согласно утверждённой тарифной политике Исполнителя, а также применять систему скидок на все оказываемые Исполнителем услуги, в том числе с помощью Программы лояльности клиентов.

5.3. Стоимость Гостиничных услуг, включенных в цену Номера, и Дополнительных гостиничных услуг устанавливается Исполнителем самостоятельно.

5.4. В стоимость Номера (места в номере) входит следующий перечень услуг:

- Бронирование Номеров;
- Прием и хранение багажа в камере хранения Гостиницы на срок проживания;
- Поднос багажа из Номера к автобусу (такси), согласно предварительной заявке Потребителя, из Номера Гостиницы и в Номер Гостиницы;
- Бесплатное пользование проводным интернетом в Номере и беспроводным интернетом на всей территории Гостиницы;
- Завтрак «шведский стол» (в зависимости от тарифа услуга может быть **не включена в стоимость**¹)

¹ В случае, если Потребитель проживает в Гостинице по тарифу без завтрака «шведский стол», то он

- Пользование оздоровительным центром (бассейн, сауна, тренажерный зал)
- Индивидуальный климат-контроль;
- Гостевая телефония (IP-телефония) в части телефонной связи внутри Гостиницы;
- Спутниковое телевидение;
- Сейф в номере;
- Косметический набор;
- Чистку обуви в ночное время
- Набор иголок и ниток;
- Махровые халаты и тапочки;
- Косметическое зеркало, фен;
- Антиаллергенные подушки;
- Уборка номера;
- Подготовка номера ко сну;
- Вызов скорой помощи, других специальных служб;
- Пользование медицинской аптечкой (находится в Службе приема и размещения Гостиницы);
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получению;
- Побудка к определенному времени;
- Предоставление посуды и столовых приборов (по запросу);
- Предоставление в Номер 2 бутылок питьевой воды ежедневно;
- Предоставление детской кровати для детей до 3-х лет / дополнительной кровати для детей до 6 лет (по запросу).

5.5. Исполнитель не вправе без согласия Потребителя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену Номера (места в Номере).

5.6. Дополнительные платные услуги предоставляются следующими сторонними организациями:

- услуги бизнес центра предоставляются компанией-партнером ООО «Купер’с Менеджмент». Время работы: с понедельника по пятницу с 09:00 до 20:00, в субботу и воскресенье выходной. Список услуг, предоставляемых бизнес центром, и расценки содержатся в Тарифах на услуги бизнес центра.

- транспортные услуги предоставляются компанией-партнером ООО «ПанАзия Трэвел» и ООО «Авто Инвест», расценки содержатся в Тарифах на транспортные услуги.

- услуга чистки обуви в дневное время осуществляется партнер ИП Юргель Игорь Викторович, расценки содержатся в Тарифах на услуги чистки обуви в дневное время;

- услуги салона красоты «Белый Сад» на территории Гостиницы оказывает компания-партнер ООО «Сад Красоты». Время работы: ежедневно с 10:00 до 22:00. С тарифами салона красоты можно ознакомиться на стойке службы размещения Гостиницы, а также на сайте партнера www.belysad.ru.

5.7. За дополнительную плату Исполнитель оказывает следующие услуги: прачечная, химическая чистка, глажка, пользование мини-баром в номере, услуги общественного питания, этажный сервис, рестораны и бары, банкетный сервис.

Тарифы на услуги прачечной, химической чистки и глажки находятся в папке Потребителя. Цены указаны в рублях и включают налог на добавленную стоимость.

5.8. Тренажерный зал Гостиницы открыт круглосуточно. Услугами оздоровительного центра могут пользоваться только Потребители – постояльцы Гостиницы и лица, которые приобрели абонемент на разовое посещение. Стоимость разового посещения указан в соответствующем Прейскуранте, размещенном на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы) и в каждом Номере, предназначенном для проживания (папка Потребителя). Потребитель – постоялец Гостиницы с разрешения администрации Гостиницы может пригласить в оздоровительный центр одного посетителя за дополнительную плату, при этом платные услуги оздоровительного центра оплачиваются постояльцем Гостиницы дополнительно согласно прейскуранту на услуги. Администрация Гостиницы вправе отказать постояльцу в даче соответствующего разрешения без объяснения причин.

Пользование оздоровительным центром разрешается только в спортивных костюмах, пользование бассейном разрешается только в купальных костюмах, сауны - с использованием полотенец.

5.9. Тарифы исходящих телефонных звонков, тарифы на пользование мини-баром указаны в соответствующем Прейскуранте, размещенном на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы) и в каждом Номере, предназначенном для проживания (папка Потребителя).

5.10. Служба этажного сервиса работает круглосуточно. Меню находятся в Номерах, все цены указаны в рублях и включают налог на добавленную стоимость.

VI. ФОРМА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ИСПОЛНИТЕЛЕМ.

6.1. Исполнителем установлена ПОСУТОЧНАЯ оплата проживания в Номере (места в Номере) в соответствии с установленным Исполнителем расчетным часом.

6.2. С согласия Потребителя (Заказчика) оплата цены Номера (места в номере) производится при заключении Договора в полном объеме (авансовый платеж в размере стоимости Номера (места в Номере) за

вправе приобрести услугу завтрак «шведский стол» при заезде в Гостиницу либо непосредственно в день оказания ему указанной услуги.

весь срок проживания в Гостинице). Согласием Потребителя (Заказчика) признается подписание Потребителем (Заказчиком) Договора (Регистрационной карты гостя).

6.3. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить Гостиничные услуги и Дополнительные гостиничные услуги в полном объеме.

6.4. В случае позднего заезда и/или раннего выезда (проживание не более 24 часов), плата взимается за сутки независимо от времени фактического нахождения Потребителя в Гостинице.

6.5. При наличии предварительного бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставить Потребителю номер (место в номере) после 14:00 часов.

При наличии свободных номеров (мест в номерах) Исполнитель может заселить Потребителя до Расчетного часа.

При размещении Потребителя, имеющего бронирование на текущую дату, с 0 часов 00 минут до установленного Расчетного часа плата за Номер (место в Номере) взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

6.6. При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан заявить об этом Исполнителю в срок до 12.00 текущих суток, и Исполнитель, при наличии свободных Номеров, продлевает срок проживания.

Оплата продления срока проживания производится Потребителем по действующему в Гостинице на дату выезда Потребителя Открытому тарифу /«Best Available Rate – BAR» следующим образом:

- с 12:00 до 18:00 часов – 50% от указанного тарифа;
- после 18:00 часов – 100% от указанного тарифа.

Оплата продления проживания должна быть произведена Потребителем до Расчетного часа дня, в котором Потребитель продлил проживание.

6.7. Не продление Потребителем срока проживания в установленный в пункте 6.6. настоящих Правил срок и/или не оплата Потребителем продления срока проживания является задержкой выезда Потребителя из Гостиницы, что дает Исполнителю право требовать от Потребителя незамедлительного освобождения занимаемого Потребителем Номера (места в Номере).

6.8. Услуги Исполнителя должны быть оплачены Потребителем или Заказчиком следующими способами:

- Наличными денежными средствами в рублях в кассу Исполнителя.
- Банковской картой. Исполнителем принимаются к оплате карты платежных систем VISA, Eurocard/Mastercard, American Express, JCB, VISA Electron, Union Pay, Diners Club, Maestro, НСПК «МИР».
- Безналичный расчет денежными средствами на расчетный счет Исполнителя.

VII. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ В ГОСТИНИЦЕ.

7.1. Бронирование Номеров в Гостинице осуществляется Исполнителем при наличии свободных номеров путем принятия заявки на бронирование от Потребителя или Заказчика. Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, или путем принятия Службой бронирования/Службой приема и размещения заявки на бронирование номеров (далее- заявка) по телефону (+7 495 545 5300), факсу (+7 499 501 7810), а также через Интернет по электронной почте (res@metmos.ru), с корпоративного сайта Гостиницы (www.metropol-moscow.ru) либо путем получения заявки через Экстранет Заказчиков (бронирование с использованием сайтов Заказчиков-туристических компаний, корпоративных компаний, международных систем бронирования , Интернет-каналов и т.п.).

7.2. Заявка на бронирование может быть составлена в произвольной форме, но обязана содержать следующую информацию, необходимую для бронирования Номера (места в Номере) в Гостинице и позволяющую установить, что заявка исходит от Потребителя или Заказчика:

- вид заявки (первоначальное бронирование, изменение, аннуляция);
- номер телефона/факса Заказчика/Потребителя;
- полное наименование Заказчика /ФИО Потребителя;
- ФИО Потребителя/Потребителей Заказчика (в случае направления заявки Заказчиком);
- дата приезда, дата отъезда;
- тип (категорию) и количество номеров ²;
- вид размещения (двухместное/ одноместное / доп. место)
- условия и форма оплаты;
- информацию о том, кто является гарантом оплаты услуг Исполнителя (гарантом бронирования), при отсутствии указанной информации, поступившая заявка будет рассматриваться как заявка на негарантированное бронирование;
- фамилия и имя сотрудника оформившего заявку (в случае направления заявки Заказчиком);
- ссылка на дату и номер заключенного договора на оказание гостиничных услуг (в случае направления заявки Заказчиком).

7.3. Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) ответа (далее - подтверждение бронирования). Исполнитель направляет Заказчику/ Потребителю подтверждение

² При бронировании Потребитель выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Исполнителем (Службой приёма и размещения) при заезде Потребителя в Гостиницу.

бронирования в течение 24 часов с момента получения заявки. Исполнитель вправе отказать Заказчику/Потребителю в бронировании гостиничных номеров, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

В форме подтверждения бронирования содержится следующая обязательная информация:

- Фирменное наименование Исполнителя;
- Сведения о Заказчике/Потребителе;
- дата брони;
- порядковый номер подтверждения брони;
- даты заезда/выезда из Гостиницы;
- тип (категория) забронированного номера;
- вид размещения (двухместное/ одноместное / доп. место)
- стоимость номера;
- установленный час заезда и выезда из Гостиницы;
- статус брони (гарантированное/негарантированное бронирование);
- условия политики аннуляций бронирования

7.4. Исполнитель вправе применять в Гостинице следующие виды бронирования:

7.4.1. Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до Расчетного часа заезда (12 часов 00 минут по Московскому времени) дня, следующего за днем запланированного заезда, при условии внесения Потребителем или Заказчиком с их согласия авансового платежа в размере не менее Цены Номера (места в Номере). Авансовый платеж при бронировании Номера (места в Номере) вносится Потребителем или Заказчиком с их согласия не позднее 14:00 часов Московского времени дня, предшествующего дню 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 п.7.4.2. настоящих Правил.

При размещении Потребителя, авансовый платеж засчитывается в качестве оплаты первых суток проживания в Номере (места в Номере).

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя с него или с Заказчика (с гаранта бронирования) взимается плата за фактический простой Номера (места в Номере), но не более чем за сутки. Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ полученный Исполнителем позднее 14:00 дня, предшествующего дате заезда Потребителя, если иной срок не установлен Договором с Потребителем или Заказчиком. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется. Отказ от бронирования должен быть сделан в документальной форме (по эл. почте, факсу), позволяющей установить, что отказ исходит от Потребителя или Заказчика (от гаранта бронирования).

7.4.2. Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до определенного часа, установленного Исполнителем (до 14 часов дня заезда), в день заезда, после чего бронирование аннулируется. При негарантированном бронировании авансовый платеж Потребителем или Заказчиком не вносится.

7.5. 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.

7.5.Визовая поддержка.

Услуги по визовой поддержке оказываются Исполнителем на основании отдельно подписываемых Потребителями заявлений на визовую поддержку, которые содержат все необходимые условия для ее осуществления.

VIII. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ.

8.1. Исполнитель заключает с Потребителем Договор на предоставление гостиничных услуг путем составления единого документа, подписанного в двухстороннем порядке (Регистрационной карты гостя), который должен содержать:

- Фирменное и торговое наименование Исполнителя, сведения о государственной регистрации;
- Сведения о Заказчике (Потребителе);
- Сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- Цену номера (места в номере);
- Период проживания в Гостинице;
- Иные необходимые сведения

8.2. Договор на предоставление гостиничных услуг с Потребителем (Регистрационная карта гостя) считается заключенным с момента подписания его обеими сторонами. При заключении договора Потребитель обязан ознакомиться с настоящими Правилами, о чем в договоре (Регистрационной карте гостя) ставится соответствующая подпись Потребителя.

8.3. Договор заключается при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, 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, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами 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.

8.4. 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".

Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Постановка иностранного гражданина и лица 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 2007г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

8.5. Размещение Детей.

Дети до 12-ти лет проживают в одном Номере с сопровождающими их взрослыми без взимания дополнительной платы, при этом возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей. За предоставление дополнительной кровати для проживание детей в комнате родителей до 6 лет плата за предоставление дополнительной кровати не взимается. За предоставление дополнительной кровати для проживание детей от 6 до 12 лет в комнате родителей взимается плата в размере 50% от стоимости дополнительной кровати. Стоимость дополнительной кровати рассчитывается согласно прейскуранту на услуги. За завтрак детей до 6 лет плата не взимается. За завтрак детей от 6 до 12 лет взимается плата в размере 50% от стоимости завтрака. Стоимость завтрака рассчитывается согласно прейскуранту. За проживание детей старше 12 лет в комнате родителей взимается полная стоимость за дополнительную кровать и завтрак.

8.6. Предоставление дополнительной кровати в Номер.

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.

8.7. Размещение с Животными в номере Гостиницы осуществляется в соответствии с правилами и прейскурантом Договора о содержании животного в номере.

8.8. Курение в Гостинице.

В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» на всей территории Гостиницы (включая гостиничные номера, ресторан, бары, туалеты и другие общественные гостевые зоны) КУРИТЬ СТРОГО ВОСПРЕЩАЕТСЯ!

Курение табака (включая курение iqos, вейпов и кальянов) на территории Гостиницы является грубым нарушением Потребителем настоящих Правил и Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказать от исполнения Договора, при этом Потребитель возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы (в размере стоимости дополнительной уборки номера согласно установленного Исполнителем Прейскуранта).

IX. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ И ИСПОЛНИТЕЛЯ

9.1. Потребитель вправе:

- Пользоваться всеми Гостиничными услугами, включенными в цену Номера (места в Номере) и дополнительными услугами, оказываемыми Исполнителем;

- Получать полную и достоверную информацию об оказываемых Исполнителем услугах и об их стоимости, производить предварительный заказ услуг;
- Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Анкетах, которые находятся в папке «Потребителя» , а также в книге «Отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Гостиницы.

9.2. Потребитель обязан:

- Соблюдать Порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящим Правилами;
- Уважать права других Потребителей и посетителей Гостиницы;
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Гостиницы;
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы и регламент их работы;
- Своевременно и в полном объеме оплачивать счета за оказанные Исполнителем услуги или услуги третьих лиц (в случае, если расчет за услуги третьих лиц, осуществляется через Исполнителя);
- Бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы. Потребитель , в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, в соответствии с законодательством РФ, возмещает ущерб Гостиницы в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем соответствующему Прейскуранту, либо на основании Акта о возмещении ущерба, составленного Исполнителем;
- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере;
- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;
- Сдать сотрудникам Службы приема и размещения ключ от номера при выезде;
- Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания;
- Оплатить Исполнителю стоимость дополнительной уборки номера, в случае нарушения Потребителем правила о запрете курения табачных изделий.

9.3. Исполнитель обязан:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Потребителям заказанные ими услуги;
- Информировать Потребителей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Гостиницы, форме и порядке их оплаты;
- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- Обеспечить конфиденциальность информации о Потребителях, полученной в процессе оказания Исполнителем услуг;
- Своевременно реагировать на просьбы Потребителей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостинице в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, Служба приема и размещения предлагает Потребителю другой номер, но не ниже оплаченной категории)
- Исполнитель несёт ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению. Отвечает за сохранность вещей Потребителя, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных вещей (ст.925 ГК РФ).
- Исполнитель информирует Потребителя, что в целях его безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Гостиницы (за исключением номеров, туалетных комнат).

9.4. Исполнитель вправе:

- Сотрудники Исполнителя вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Потребителем настоящих Правил;

Если в течение суток у Потребителя на дверях висит карта «не беспокоить» начальник службы размещения и дежурный менеджер имеет право позвонить в комнату и справиться о самочувствии гостя. В случае если гость не отвечает на звонок, начальник службы размещения/дежурный менеджер вместе со старшим смены службы безопасности поднимается в Номер к гостю и действует по обстоятельствам.

- По истечению срока проживания Потребителя в Гостинице и неоплаты продления проживания, Исполнитель вправе потребовать от Потребителя освободить гостиничный номер , а в случае отсутствия Потребителя в номере самостоятельно освободить номер от вещей Потребителя. В указанном случае Исполнитель проводит опись вещей Потребителей и сдает их в камеру хранения в Гостинице.

- Проводить анкетирование среди Потребителей о качестве предоставляемых услуг.
- При грубом нарушении Потребителем настоящих Правил, Исполнитель имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора и потребовать от Потребителя возмещения фактически понесенных Исполнителем расходов. В случае совершения Потребителем противоправных действий (в том числе нарушение правил общественного порядка, создание угрозы для жизни и здоровья иных Потребителей либо персонала Исполнителя) Исполнитель незамедлительно вызывает сотрудников полиции и иных необходимых служб.

X. В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

10.1. Осуществлять фото/видеосъемку общественных зон Гостиницы и персонала Исполнителя без разрешения руководства Исполнителя;

10.2. Осуществлять фото/видеосъемку посетителей Гостиницы без их разрешения;

10.3. Входить в Гостиницу, во все бары и рестораны Гостиницы, в лобби и любые иные общественные зоны Гостиницы в грязной, пачкающей, а также спортивной одежде и обуви (кроме оздоровительного

центра), а так же одежде и обуви, предоставляемых в номерах (халат и тапочки).

10.4. Вносить в Гостиницу предметы, продукты, багаж, которые могут испачкать постояльцев, посетителей, мебель, помещения Гостиницы.

10.5. В барах, ресторанах и лобби Гостиницы передвигать мебель, выключать осветительные приборы, находиться в верхней одежде, класть ноги на столы. Запрещается класть верхнюю одежду на кресла и стулья; она должна быть сдана в гардероб либо размещена на близстоящих вешалках;

10.6. Выносить из ресторанов и баров посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки.

10.7. Использовать лифтовые холлы и гостевые коридоры Гостиницы для ведения переговоров.

10.8. Курить в номерах, а также в иных помещениях Гостиницы . **Запрет распространяется в том числе на курение iqos, вейпов и кальянов;**

10.9. Нарушать покой других Потребителей в ночное время;

10.10. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы. Потребители, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Исполнителя предоставлять документы для ознакомления.

10.11. На всей территории Гостиницы без специального разрешения администрации запрещается: приносить и распивать любые напитки, не приобретенные в Гостиницы; приносить и потреблять любые продукты питания, не приобретенные в Гостинице; осуществлять какие-либо услуги и продавать и/или предлагать товары.

10.12. Передавать кому-либо ключи от Номера. При выезде из Гостиницы ключи от Номера должны быть сданы в службу приема и размещения.

10.13. Умышленно загрязнять территорию Гостиницы.

10.14. Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.

10.15. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

10.16. Находиться на территории Гостиницы с животными.

10.17. Исполнитель оставляет за собой право не оказывать услуги лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или под действием психотропных препаратов.

XI. ПОРЯДОК УЧЕТА, ХРАНЕНИЯ И УТИЛИЗАЦИИ (УНИЧТОЖЕНИЯ) ЗАБЫТЫХ ВЕЩЕЙ.

11.1. Вещи, обнаруженные после расчетного часа выезда персоналом Исполнителя в номере, подлежащим высвобождению и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил Службу приема и размещения о продлении своего проживания), 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 контактными данными.

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 в течение 6-ти месяцев в комнате забытых вещей. По истечении 6-ти месяцев хранения, забытые невостребованные вещи подлежат утилизации с составлением соответствующего Акта.

XII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ

12.1. За неисполнение, либо ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации. Вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающим и (или) условиям Договора, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.2. Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.