



УТВЕРЖДАЮ:  
Генеральный директор  
ООО "УК "ЯХОНТЫ" ОТЕЛИ.РУ"

П.Е. Соханев

11 сентября 2022 года

## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**«Гостиница»** - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных «Положением о классификации гостиниц», утвержденным Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860. Гостиница расположена по адресу: Россия, 43513, Московская область, Истринский район, д. Лечицево, ул. Песчаная, д. 2.

**«Гостиничные услуги»** - комплекс услуг по предоставлению Исполнителем физическим лицам (Потребителям) средства размещения и иных услуг, предусмотренных «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации №1853 от 18.11.2020 г., а также настоящими Правилами.

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

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

**«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.

**«Исполнитель»** - юридическое лицо, зарегистрированное в соответствии с законодательством РФ, предоставляющее Потребителю Гостиничные услуги.

Информация об Исполнителе:

Общество с ограниченной ответственностью "УК "ЯХОНТЫ" ОТЕЛИ.РУ"

(ООО "УК "ЯХОНТЫ") ОТЕЛИ.РУ"

ИНН: 5017116860 КПП: 771401001

ОГРН: 1185053010207

ОКПО: 28593527

Расчетный счет: 40702810038000259228

Банк: ПАО СБЕРБАНК

БИК: 044525225 Корр. счет: 30101810400000000225

Юридический адрес: 125252, г. Москва, вн.тер. г. Муниципальный Округ, Хорошевский, ул. 3-я Песчаная, дом 2А, офис/этаж БАШНЯ СЕВЕРО-ЗАПАДНАЯ (КРАСНАЯ)/5, помещение 4/5

телефон: +7 (495) 1494244

e-mail: [info@yahonty.ru](mailto:info@yahonty.ru)

сайт: YAHONTY.COM

Генеральный директор: Соханев Павел Евгеньевич

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

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

**«Бронирование»** - закрепление за Потребителем номера (места в номере) в Гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика или Потребителя, и подтверждение этой заявки со стороны Исполнителя. Исполнитель обязуется предоставить Потребителю, имеющийся в наличии Номер соответствующей категории. Возможность забронировать конкретный Номер (конкретный номер комнаты), принадлежащий данной категории, Исполнителем не предоставляется.

**«Местное время»** - время место расположения Гостиницы.

**«Время выезда (Расчетный час)»** - время, установленное Исполнителем для выезда Потребителя: по Московскому времени.

**«Время заезда»** - время, установленное Исполнителем для заезда Потребителя: по Московскому времени.

**«Цена Номера (места в номере)»** - 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 Времени заезда и заканчивая Временем выезда (Расчетным часом) дня, следующего за днем заезда Потребителя.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 24.11.1996 М 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации №1853 от 18.11.2020 г., и регулируют отношения в области предоставления услуг в Гостинице.

2.2. Гостиница соответствует категории «четыре звезды», что подтверждается Свидетельством о присвоении категории гостинице или иному средству размещения № 47/2/146-2022 от 28 мая 2022 г. (срок действия с 28 мая 2022 г. по 27 мая 2025 г.), выданного аккредитованной организацией ООО «Отель – Консалт». Гостиница оказывает гостиничные услуги в соответствии с настоящими Правилами и установленной категорией Гостиницы. Режим работы Гостиницы: круглосуточно.

2.3. Настоящие Правила доводятся до сведения Потребителей путем размещения в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке Службы приема и обслуживания Гостиницы) и/или на официальном сайте Гостиницы.

## 3. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ

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

Режим работы предприятий общественного питания Гостиницы: ресторана «Шведская линия» с 8:00 - 20:00, ресторана «Ресторан-шале Парус» по запросу, лобби-бара «Roots Coffee» Понедельник – Пятница с 9:00 – 22:00, Суббота – Воскресенье с 9:00 – 23:00, «Room service» Воскресенье - Четверг - с 8:00 - 20:00, Пятница - Суббота - с 8:00 - 22:00, установлены отдельно для каждого предприятия и доведены до сведения Потребителя в установленном действующим законодательством порядке.

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 Службы приема и обслуживания Гостиницы) и в каждом Номере, предназначенном для проживания (в папке Потребителя).

## 4. КАТЕГОРИИ НОМЕРОВ В ГОСТИНИЦЕ

4.1. Номерной фонд Гостиницы состоит из 139 номеров различной категории.

## 5. ЦЕНА НОМЕРОВ

5.1. Исполнитель ежегодно утверждает Прейскурант на все категории Номеров (базовый тариф RACK, официальный опубликованный тариф Гостиницы, являющийся максимально возможным в ее ценовой структуре, т.е. не учитывающий каких-либо скидок для Потребителя). Указанный Прейскурант доводится до сведения Потребителя путем размещения его в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке Службы приема и обслуживания Гостиницы).

5.2. Исполнитель имеет право применять цены и тарифы, согласно утверждённым Прейскурантам, а также применять систему скидок на оказываемые Исполнителем услуги в соответствии с Положением о программах лояльности «Постоянный гость», «Почетный гость» и поощрения постоянных и особых гостей. Данные документы являются внутренними и носят конфиденциальный характер.

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;
- услуги консьержа;
- поднос багажа в номер и/или из номера Гостиницы согласно предварительной заявке Потребителя;
- бесплатное пользование интернетом на всей территории Гостиницы (Wi-Fi);
- гостевая телефония в части телефонной связи внутри Гостиницы;
- телевидение;
- сейф в номере (при наличии);
- косметические принадлежности;
- швейный набор;
- комплект полотенец, халат и тапочки;
- косметическое зеркало;
- фен;
- уборка номера;
- подготовка номера ко сну;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получению;
- побудка к определенному времени (по предварительному запросу);
- одна бутылка питьевой воды емкостью 0,5 л на каждого гостя (ежедневная комплектация при использовании);
- чайник с чашками (чайная станция) с комплектом чайных и кофейных пакетированных заварок;
- предоставление детской кровати для детей до 3-х лет (по запросу).

Завтрак, обед, ужин, по системе «Шведский стол» включены в стоимость номера.

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 СПА оказываются согласно Прейскуранта.

5.7. За дополнительную плату Исполнитель оказывает следующие услуги:

- прачечная, химическая чистка, глажка;
- пользование мини-баром в номере;
- услуги общественного питания;
- услуги Room Service — круглосуточно;
- транспортные услуги; парковка;
- аренда конференц-залов;
- дополнительные услуги Фитнес-центра;
- бизнес услуги Консьерж-сервиса;

Тарифы на дополнительные услуги Гостиницы находятся в информационной папке в Службе приема и обслуживания Гостиницы, цены на услуги общественного питания представлены в торговых залах ресторанов и баров. Цены на услуги Room Service находятся в каждом номере, предназначенном для проживания (в Папке Гостя).

## 6. 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 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 после 17:00 часов.

6.6. При наличии возможности, стоимость раннего заселения:

- с 0 часов 00 минут до расчетного часа 17 часов 00 минут устанавливается в размере полной стоимости первых суток проживания
- с 11 часов 00 минут до расчетного часа 17 часов 00 минут устанавливается в размере половины стоимости первых суток проживания.

Возможность раннего заселения согласовывается с отделом бронирования.

6.7. 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 действующим в Гостинице Открытым ценам (BAR тариф/ Текущий тариф дня) следующим образом:  
— с 17:00 до 20:59 часов — 50% от действующего тарифа;  
— после 21:00 часов — 100% от действующего тарифа.

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

6.8. Не продление Потребителем срока проживания в установленный в пункте 6.7. 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.

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

- наличными денежными средствами в рублях в кассу Исполнителя;
- банковской картой (банковскими картами);
- безналичный расчет денежными средствами на расчетный счет Исполнителя.

## 7. 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 при получении заявки на бронирование в любой из следующих форм:

- принятия Отделом бронирования/Службой приема и обслуживания заявки на бронирование номеров (далее-заявка) по телефону, а также по электронной почте;
- с официального сайта Гостиницы;
- путем получения заявки через экстранет Заказчиков/менеджер каналов Гостиницы (бронирование с использованием сайтов Заказчиков, международных систем бронирования, Интернет-каналов и т.п.);
- бронирование напрямую на стойке размещения Службы приема и обслуживания.

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

- вид заявки (первоначальное бронирование, изменение, аннуляция);
- номер телефона/адрес электронной почты Заказчика/Потребителя;
- полное наименование Заказчика /ФИО Потребителя;
- ФИО Потребителя/Потребителей Заказчика (в случае направления заявки Заказчиком);
- дата приезда, дата отъезда;

- категории номеров и их количество;
- тип размещения (двухместное/ одноместное / доп. место)
- форма оплаты;
- гарантированное или 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 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 и готовые к заселению Номера.

В форме подтверждения бронирования содержится следующая обязательная информация:

- фирменное наименование Исполнителя;
- сведения о Заказчике/Потребителе;
- дата брони;
- номер подтверждения брони;
- даты заезда/выезда из Гостиницы;
- 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 гостиница ожидает потребителя до расчетного часа (17 часов 00 минут по Московскому времени) дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

7.4.2. Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до определенного часа, установленного Исполнителем (до 21:00 часов дня заезда), в день заезда, после чего бронирование аннулируется, договор с Потребителем/Заказчиком в отношении сделанного бронирования прекращается.

7.5. При бронировании Заказчиком-юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, условия бронирования подлежат применению Исполнителем согласно договора с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

## **8. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ**

8.1. Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании Договора, заключаемого в письменной форме. Заказчик/ Потребитель обязаны до заключения Договора с Исполнителем ознакомиться с настоящими Правилами, размещенными на официальном сайте Гостиницы и в информационной папке в Службе приема и обслуживания Гостиницы. Договор, заключаемый с Потребителем или с Заказчиком-физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

8.2. Письменная форма Договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком (Потребителем) Исполнителю, а также в случае совершения Заказчиком (Потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Заказчиком (Потребителем) соответствующей суммы Исполнителю).

8.3. Заселение Потребителя осуществляется при условии предъявления Потребителем документа, удостоверяющего его 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 признаваемого 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.

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 согласия законных представителей (одного из них).

8.5. Дети до 6 лет питаются и размещаются в комнате с родителями без дополнительной платы, дети с 6 до 10 лет питаются и размещаются в комнате с родителями за дополнительную плату. При размещении детей старше 10 лет в номере родителей, взимается полная стоимость за дополнительное место и питание. Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении.

8.7. Размещение с Животными в номере категории «Делюкс с террасой» (2-ой корпус) Гостиницы осуществляется в соответствии в следующем порядке:

Разрешено проживание домашних животных - собак декоративных пород весом до 5 кг либо до 30 см в холке.

Разрешенный список пород собак:

- Чихуахуа,
- Брюссельский грифон,
- Померанские шпицы,
- Аффенпинчер,
- Папильон,
- Йоркширский терьер,
- Той фокстерьер,
- Русский той терьер,
- Японский хин,
- Мальтезе,
- Китайская хохлатая,
- Той пудель,
- Кроличья такса,
- Пекинес,
- Бишон Фризе,
- Австралийский шелковистый терьер,
- Вест хайленд уайт терьер,
- Ши-тцу.

В Отеле запрещено размещение кошек, грызунов, птиц и рептилий.

Размещение с домашним животным разрешается при наличии ветеринарных документов установленного образца (справка от ветеринарного врача с отметкой обо всех прививках).

Перед бронированием номера владелец животного должен в обязательном порядке известить сотрудника отеля о породе своего питомца, его возрасте и размере и выяснить, не существует ли на данный момент каких-либо особых условий по его размещению в отеле (условия могут меняться в зависимости от распоряжения Администрации отеля, действующего на момент бронирования).

Администрация оставляет за собой право определять, возможность проживания данного домашнего животного в номере.

Разрешено нахождение на территории отеля и размещение в номере гостей с ограниченными возможностями собак поводчурей.

Разрешено нахождение на территории отеля животных специальных милицейских подразделений (охранные собаки, собаки-нюхачи и др.).

Обязательства владельца домашнего животного:

- Гость обязан привезти с собой специальный коврик или специальную клетку для домашнего животного;
- Гость обязан выгуливать собак средних размеров только в наморднике и на поводке;
- Выгул домашних животных на территории детских площадок, запрещен;
- Кормить домашних животных из посуды, принадлежащей отелю, запрещается;
- При отсутствии специальной клетки для домашнего животного, запрещается оставлять домашних животных без присмотра хозяев в номере отеля, на территории отеля;
- Гость обязан обеспечить отсутствие домашнего животного во время уборки номера сотрудниками отеля или проведения ремонтных работ в номере;
- Гость обязан уведомить персонал Отеля при нахождении животного в номере без присмотра.

При проживании в Отеле с домашними животными запрещается:

- Брать с собой домашних животных в рестораны, в физкультурно-оздоровительный комплекс, на детские площадки и другие места общего пользования отеля;
- Мыть домашних животных в душевых кабинах номера, использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие отелю;
- Вычесывать домашних животных в номере отеля.

Гость несёт ответственность:

- За решение проблем питания, чистки, выгула животного;
- За порчу имущества отеля животными;

- За все риски, связанные и исходящие из поведения животного, а также времени и условий его нахождения в номерном фонде Отеля.

Отель оставляет за собой право расторгнуть соглашение с Гостем, проживающим с домашними животными в случае нарушения правил проживания и/или агрессивного, неадекватного, шумного поведения домашнего животного.

## 9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ И ИСПОЛНИТЕЛЯ

### 9.1. Потребитель вправе:

- пользоваться всеми Гостиничными услугами, включенными в цену Номера 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 обслуживания 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 обслуживания Гостиницы.

### 9.2. Потребитель обязан:

- соблюдать Порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящим Правилами;
- уважать права других Потребителей, посетителей Гостиницы, сотрудников 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). При выезде Потребитель обязан произвести полный расчет за все предоставленные услуги, в том числе и все полученные дополнительно;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами. Возмещение ущерба осуществляется Потребителем на основании Акта о причинении ущерба имуществу Гостиницы, составленному Исполнителем. В случае, если размер материального ущерба по определенному наименованию имущества не определен Преискурантом, то размер ущерба определяется Исполнителем исходя из рыночных цен стоимости такого имущества и стоимости необходимых ремонтных/восстановительных работ, действующих на день причинения ущерба. 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;
- освобождать номер по истечении оплаченного срока проживания;
- оплатить Исполнителю стоимость дополнительной уборки номера, в случае нарушения Потребителем правила о запрете курения табачных изделий;
- соблюдать санитарно-эпидемиологические правила и требования, установленные органами исполнительной власти РФ, г. Москвы.

### 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 Гостиницы 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);
- нести ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению;
- отвечать за сохранность вещей Потребителя, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных вещей (ст.925 ГК РФ). Для хранения ценных вещей в номере, а также в зоне службы приема и обслуживания имеется сейф;
- информировать Потребителя, что в целях его безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Гостиницы (за исключением номеров, туалетных комнат).

### 9.4. Исполнитель вправе:

- 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 приема и обслуживания или ночной менеджер имеет право позвонить в комнату и справиться о самочувствии Потребителя. В случае если Потребитель не отвечает на звонок, начальник службы приема и обслуживания или ночной менеджер вместе со старшим смены службы безопасности поднимается в Номер к Потребителю и действует по обстоятельствам;
- по истечению срока проживания Потребителя в Гостинице и неоплаты продления проживания, 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, создания угрозы для жизни и здоровья иных Потребителей либо персонала Исполнителя) Исполнитель незамедлительно вызвать сотрудников полиции и иных необходимых служб.

#### 9.5. В Гостинице запрещается:

- осуществлять фото/видеосъемку общественных зон Гостиницы и персонала Исполнителя без разрешения руководства Исполнителя;
- осуществлять фото/видеосъемку посетителей Гостиницы без их разрешения;
- входить в Гостиницу, во все бары и рестораны Гостиницы, в лобби и любые иные общественные зоны Гостиницы в грязной, пачкающей одежде, а так же одежде и обуви, предоставляемой в номерах (халат и тапочки);
- вносить в Гостиницу предметы, продукты, багаж, которые могут испачкать постояльцев, посетителей, мебель, помещения Гостиницы;
- 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;
- выносить из ресторанов и баров посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки.
- использовать лифтовые холлы и гостевые коридоры Гостиницы для ведения переговоров;
- курить в номерах, а также в иных помещениях Гостиницы, кроме специально отведенных мест для курения. Запрет распространяется в том числе на курение вейпов и кальянов;
- нарушать покой других Потребителей в ночное время, после 23.00 не проводить шумных увеселительных мероприятий, приглушить звук телевидения и радиоаппаратуры;
- 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;
- на всей территории Гостиницы без специального разрешения администрации запрещается осуществлять какие-либо услуги и продавать и/или предлагать товары;
- запрещается передавать карту-ключ другим лицам для ее дальнейшего использования. В случае утери карточки ключа необходимо немедленно сообщить об этом администратору службы приема и обслуживания. Замена карты-ключа от конкретного номера возможна при предъявлении документа удостоверяющего личность Потребителя, зарегистрированного в данном номере. При выезде из Гостиницы ключи от Номера должны быть сданы в службу приема и обслуживания.
- умышленно загрязнять территорию Гостиницы;
- выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.;
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- Исполнитель оставляет за собой право не оказывать услуги лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или под действием психотропных препаратов;
- в целях личной безопасности Потребителя необходимо регистрировать посетителей Потребителя на стойке службы приема и обслуживания;
- изменение интерьеров в номерах и гостевых зонах Гостиницы без разрешения на это администрации Гостиницы не допустимо.
- запрещается нарушать комплектацию номера. В случае нарушения комплектации ущерб возмещается Потребителем в соответствии с действующим прейскурантом.

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

10.1. Вещи, обнаруженные после Расчетного часа выезда персоналом Исполнителя в номере, подлежащим высвобождению и оплата за который закончилась, 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. Забытые вещи хранятся в течение 6-ти месяцев в комнате забытых вещей. По истечении 6-ти месяцев хранения, забытые не востребовавшие вещи подлежат утилизации с составлением соответствующего Акта.

### 11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ

11.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору Исполнитель несет перед Заказчиком (Потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям Договора, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11.2. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.