

Утверждаю
Генеральный Директор
ООО «Усадьба Тимохово-Салазкино»



Н.А. Клестова

«01» ноября 2023 г.

**ПРАВИЛА
ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ
В ГОСТИНИЦЕ «PALMIRA GARDEN HOTEL & SPA»**

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2.	ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ	3
3.	УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ	4
4.	ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ И УСЛОВИЯ ПРОЖИВАНИЯ	5
5.	ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ С СОБАКАМИ	10
6.	НОРМЫ ПОВЕДЕНИЯ	11
7.	ПОРЯДОК ОПЛАТЫ	11
8.	ИНЫЕ ПЛАТНЫЕ УСЛУГИ	13
9.	ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ	14
10.	ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ	15

1. Общие положения

1.1. Правила проживания и пользования услугами в гостинице «Palmira Garden Hotel & SPA» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и утверждаются с учетом Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

1.2. Настоящие Правила являются внутренним документом ООО «Усадьба Тимохово-Салазкино» (далее – гостиница «Palmira Garden Hotel & SPA») и регулируют его отношения в области предоставления гостиничных услуг и проживания в гостинице.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

- «гостиничные услуги» – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;
- «услуги третьих лиц» – комплекс услуг, которые не оказываются гостиницей Palmira Garden Hotel & SPA;
- «гостиница» – имущественный комплекс в виде здания, оборудования и иного имущества, предназначенный для оказания гостиничных услуг;
- «гость» или «потребитель» – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- «исполнитель» или «предприятие» – юридическое лицо, предоставляющее потребителю гостиничные услуги в гостинице «Palmira Garden Hotel & SPA»;
- «тариф» или «цена номера» – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;
- «заказчик» – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее – договор) в пользу потребителя;
- «бронирование» – предварительный заказ номеров в гостинице заказчиком (потребителем);
- «расчетный час» – время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя;
- «КПП» – пограничный контрольно-пропускной пункт.

1.4. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

2. Информация об исполнителе

2.1. Гостиница «Palmira Garden Hotel & SPA» расположена по адресу: 107031, Московская область, Ленинский городской округ, город Видное, улица Школьная, дом 92. Номерной фонд гостиницы располагает 144 комфортабельными номерами, включая 6 номеров высшей категории «люкс», 12 номеров высшей категории «Джуниор Сьюит» и 126 номерами Первой категории.

2.2. На основании Решения от 03 декабря 2020 г. № 40 о соответствии требованиям Порядка классификации гостиниц, утвержденного Постановлением Правительства РФ №158 от 16 февраля 2019 г., гостинице присвоена категория «четыре звезды». Свидетельство о присвоении гостинице категории регистрационный номер № АА-74/40-2020, выдано 04 декабря 2020 г. аккредитованной в Системе классификации объектов туристической индустрии организацией - ООО «ЭКСПЕРТ ХОСПИТАЛИТИ ГРУПП» (регистрационный номер аттестата аккредитации № АА-74).

3. Условия и порядок бронирования номеров

3.1. Предварительное бронирование номеров производится как непосредственно через отдел бронирования гостиницы по телефону: +7 499 551 88 78 или по электронной почте на адрес: booking@palmira-garden.com, так и через веб-сайт гостиницы: <https://palmira-garden.com>, посредством он-лайн бронирования.

Гостиница применяет следующие виды бронирования:

а.) гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до 14:00 дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного внесения изменений в бронирование или отказа от бронирования, а также опоздания или не заезда потребителя, с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки, гарантированное бронирование аннулируется;

б.) договорное бронирование – вид гарантированного бронирования, при котором заказчик имеет с гостиницей договор на размещение гостей по особому тарифу, гостиница ожидает гостя до 14:00 по московскому времени дня, следующего за заявленным днем заезда, после чего бронирование аннулируется. Внесение изменений в бронирование или отказ от него без оплаты за простой номера должны осуществляться до расчётного времени, установленного в договоре между заказчиком и исполнителем;

в.) негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до 21:00 по московскому времени заявленной даты его заезда, после чего бронирование аннулируется.

3.2. Бронирование производится при условии предоставления следующей информации:

а.) дата заезда и выезда;

б.) количество гостей, которые будут проживать в номере, и их полные имена;

в.) номер и срок окончания действия банковской платёжной карты (для гарантии бронирования);

г.) электронный адрес, на который, по желанию заказчика, гостиница может отправить подтверждение произведённого бронирования.

3.3. Внесение заказчиком (потребителем) изменений в предварительное бронирование или его отмена возможны только до 18:00 дня, предшествующего дню заезда потребителя в гостиницу. В случае внесения заказчиком (потребителем) изменений или отмены предварительного бронирования после указанного времени, либо неприбытия гостя, с банковской карты, указанной заказчиком (потребителем) при бронировании номера, будет списана сумма, равная стоимости первой ночи проживания с учётом НДС.

3.4. В случае наличия у потребителя льгот по условиям и стоимости размещения, предоставленных ему по предварительной договорённости или на основании действующего договора, заключенного гостиницей с действующим в интересах потребителя заказчиком, или с самим потребителем, бронирование осуществляется только по письменной заявке, направленной в отдел бронирования по электронной почте. Льготное бронирование номера по телефону не производится.

3.5. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления от исполнителя, подтверждающего факт бронирования с указанием заказчика (потребителя), категории забронированного номера и его цены, условий бронирования, сроков проживания в гостинице и иных сведений, определяемых исполнителем.

3.6. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанные в заявке даты заезда и проживания отсутствуют свободные номера запрашиваемой категории.

4. Порядок размещения и условия проживания

4.1. Режим работы гостиницы – круглосуточный.

4.2. Гостиница обеспечивает круглосуточное проживание гостей.

4.3. Гостиницей установлено следующее время заезда - 17:00 текущих суток по местному времени. Размещение ранее 17:00 предоставляется только при условии наличия свободных номеров, готовых к заселению. При «гарантированном раннем заезде» гость оплачивает стоимость суток проживания, предшествующих дате заезда.

4.4. Время выезда (расчетный час) с окончательной полной оплатой гостиничных услуг является 14:00 текущих суток по местному времени.

4.5. Исполнитель обеспечивает круглосуточную регистрацию потребителей, заезжающих в гостиницу, и выписку выезжающих потребителей.

4.6. Заселение граждан в гостиницу осуществляется строго по предъявлении ими документов, удостоверяющих их личность, и подтверждающих законность их пребывания на территории Российской Федерации. Такими документами в соответствии с действующим законодательством являются:

а) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;

е) паспорт иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

ж) документ, выданный иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

з) разрешение на временное проживание лица без гражданства;

и) вид 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).

4.7. Водительское удостоверение не является документом, удостоверяющим личность.

4.8. При физическом отсутствии документов, удостоверяющих личность гостя, и/или подтверждающих законность его пребывания на территории Российской Федерации, а также при отказе гостя соблюдать настоящие Правила, гостиница вправе отказать гостю в заселении.

4.9. Расписываясь в регистрационной карте гостя при размещении, гость тем самым заключает официальный договор на приобретение гостиничных услуг и документально подтверждает свое согласие на обработку исполнителем его персональных данных и на соблюдение им настоящих Правил.

4.10. Исполнитель осуществляет обработку персональных данных гостя с соблюдением принципов и правил, предусмотренных Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных». В соответствии с пп. 1 п. 1 ст. 6 настоящего Федерального закона, обработка персональных данных проводится исполнителем с письменного согласия гостя для исполнения договора о предоставлении гостиничных услуг. Необходимость обработки персональных данных для исполнения договора, стороной которого является субъект персональных данных, предусмотрена пп. 5 п. 1 ст. 6 указанного Федерального закона.

4.11. Цель обработки персональных данных гостей сотрудниками гостиницы ограничивается условиями предоставления им гостиничных услуг на временное проживание, включая официальную регистрацию гостей в гостинице, и требованиями российского законодательства об их миграционном учёте по месту временного пребывания.

4.12. Исполнитель, получая доступ к персональным данным, обязуется не раскрывать третьим лицам, и не распространять персональные данные без письменного согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом.

4.13. Предельный срок временного проживания в гостинице иностранных граждан определяется следующим:

а.) при въезде иностранного гражданина в Российскую Федерацию в порядке, требующем получения визы, – сроком действия выданной визы;

б.) при въезде иностранного гражданина в Российскую Федерацию в порядке, не требующем получения визы, – суммарным сроком не более девяноста суток в течение каждого периода в сто восемьдесят суток, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также в случае, если такой срок не продлен в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.14. Предельный срок временного проживания в гостинице гражданина Российской Федерации определяется заключенным с ним договором на гостиничное обслуживание, срок действия которого не может превышать одного года.

4.15. Регистрация гостей, 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 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 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

4.16. Гостиница предназначена для временного проживания граждан в течение срока, согласованного администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока, проживающий гость обязан освободить номер, не позднее 14:00 московского времени последнего дня согласованного срока проживания, за исключением проживания по тарифам с гарантированным поздним выездом, а также при привилегиях, предусмотренных действующей программой лояльности.

4.17. Продление гостем срока проживания в этом же номере гостиницы возможно только при отсутствии на этот номер подтвержденной брони в пользу третьих лиц и наличии свободных номеров. При этом, гость обязан сообщить администратору стойки приёма и размещения гостиницы о своем намерении продлить проживание до расчетного часа выписки из отеля – 14:00 по московскому времени. В противном случае исполнитель имеет право переселить гостя в другой номер, либо отказать ему в продлении проживания по причине отсутствия свободных номеров.

4.18. Сокращение потребителем (физическим лицом) срока своего проживания **осуществляется без штрафных санкций, за исключением бронирований по невозвратным** предоплаченным тарифам. Сокращение групповым потребителем (туристической группой) срока своего проживания возможно только при соблюдении условий, предусмотренных договором между гостиницей и заказчиком, осуществившим приобретение гостиничных услуг в пользу группового потребителя.

4.19. При наличии свободных номеров размещение в гостинице может осуществляться до расчетного времени начала обслуживания без взимания дополнительной платы, но не ранее 12:00 по московскому времени текущего дня. При наличии свободных номеров гостю может быть предоставлено льготное время выезда без дополнительной оплаты, но не позже 18:00 по московскому времени текущего дня.

4.20. При задержке выезда гостя из номера позже расчетного часа 14:00 по московскому времени текущего дня, плата за проживание взимается в следующем порядке:

- при выезде гостя после расчетного часа, до 20:00 по московскому времени текущего дня, взимается оплата в размере 50% от стоимости номера за сутки;
- при выезде гостя после расчетного часа, после 20:00 по московскому времени текущего дня, взимается оплата в размере 100% стоимости номера за сутки.

Согласно условиям программы лояльности, для держателей карточек предоставляются следующие условия позднего выезда:

- Palmira Gold – гарантированный бесплатный поздний выезд до 18:00
- Palmira Platinum и Palmira Infinity – гарантированный бесплатный поздний выезд до 20:00.

После чего взимается дополнительная оплата согласно п.4.20 действующих Правил.

Если в действующем договоре на размещение между гостиницей и заказчиком установлены особые правила позднего выезда и раннего заезда, приоритет отдается условиям договора.

4.21. Общее количество проживающих гостей в стандартном номере не может превышать трёх человек.

4.22. Гость несёт всю полноту ответственности за нахождение в своём номере лиц, как проживающих, так и посторонних, не проживающих в гостинице, а также за соблюдение ими настоящих Правил при их нахождении в его номере. Проход приглашённого лица в номер гостя возможен только с согласия самого гостя и Исполнителя (администратора стойки Службы приема и размещения Гостиницы).

Количество приглашенных лиц в номере гостя — не более 2 человек на 1 номер;

Проход приглашенных лиц в номер гостя — с 8.00 до 22:00.

4.23. Потребитель обязан зарегистрировать приглашённое им в свой номер лицо у администратора на стойке Службы приёма и размещения гостей в случае пребывания этого лица в номере в вечернее и/или ночное время (после 22:00). Регистрация возможна только при наличии у приглашённого лица документа, удостоверяющего личность, в соответствии с п. 4.6 настоящих Правил. Отсутствие у приглашённого лица документа, удостоверяющего личность, является законным основанием для отказа приглашённому лицу в нахождении в гостиничном номере в вечернее и/или ночное время (после 22.00 час.).

Гости несут личную ответственность за своевременный уход из номера приглашенных лиц, а равно уклонение от регистрации приглашенных лиц в соответствии с абз. 1 настоящей статьи в виде штрафа в сумме 750 000 (семьсот пятьдесят тысяч) рублей.

4.24. В вечернее и/или ночное время (после 22:00), сотрудники Службы безопасности гостиницы имеют право уточнять у подозрительных лиц цели пребывания в гостинице, а также ограничивать доступ на этажи, где расположен номерной фонд, посторонним, не проживающим в гостинице лицам.

4.25. Влажная уборка в номерах производится ежедневно. Смена полотенец, постельного белья и туалетных принадлежностей производится один раз в два дня. По просьбе гостя, внеплановая смена постельного белья может быть произведена в любое удобное для гостя время. Уборка номера не производится, если на двери номера вывешена табличка: «Пожалуйста, не беспокоить».

4.26. В соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 08.12.2020) «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции», курение, в т.ч. и электронных сигарет и кальянов, на территории гостиницы СТРОГО запрещено! Администратор при заселении в гостиницу информирует потребителя о местах на улице, специально предназначенных для курения и оборудованных урнами. Сотрудники коммерческой службы, ответственные за обслуживание мероприятий на территории гостиницы, обязаны заблаговременно довести эту информацию до организаторов и/или заказчиков этих мероприятий.

4.27. В случае выявления факта курения в номере или в другом помещении гостиницы, потребитель оплачивает сумму расходов, связанных с генеральной уборкой помещения, очисткой предметов интерьера помещения и воздуха в нём от табачного дыма. Сумма данных расходов является фиксированной и устанавливается Прейскурантом на дополнительные услуги по возмещению ущерба в номерном фонде гостиницы.

4.28. Подтверждением факта курения потребителя является наличие сильного табачного запаха, и/или сигаретного дыма, и/или окурка/окурков, и/или табачного пепла в помещении гостиницы. Горничная/сотрудник гостиницы, обнаруживший факт курения в номере/помещении, информирует об этом супервайзера или координатора хозяйственной службы. Супервайзер или координатор хозяйственной службы лично удостоверяет факт курения в присутствии горничной и сотрудника службы безопасности, оформляет акт за дополнительную обработку номера/помещения, связанную с генеральной уборкой помещения, очисткой предметов интерьера помещения и воздуха в нём от табачного дыма. Стоимость данных расходов, утвержденная Прейскурантом на дополнительные услуги по

возмещению ущерба в номерном фонде гостиницы, начисляется на счет гостя. При повторном обнаружении факта курения на территории, гостиница оставляет за собой право отказать потребителю в оказании ему гостиничных услуг и обратиться в правоохранительные органы за установлением факта административного правонарушения.

4.29. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения гостиничного номера без согласования с гостем в случае обнаружения задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих Правил, общественного порядка, порядка использования бытовых приборов, а также в случае, если знак «Просьба не беспокоить» вывешен на гостиничном номере свыше 24 часов.

4.30. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории и в помещениях гостиницы систем видеонаблюдения (за исключением гостевых номеров и общественных туалетных комнат).

4.31. Администрация гостиницы не несет ответственности за сбои в работе городских сетей и коммуникаций (отключение света, воды, тепла и прочее) в результате природных катаклизмов и техногенных аварий, а также по вине третьих лиц, не являющихся работниками гостиницы.

4.32. Администрация гостиницы не несёт ответственности за пропажу или порчу ценных вещей гостя, в результате нарушения гостем установленного порядка их хранения и Правил проживания.

4.33. Администрация гостиницы вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка и условий проживания, несвоевременной оплаты услуг, причинения гостем материального ущерба гостинице или третьим лицам, находящимся в гостинице.

4.34. В случае порчи или утраты имущества гостиницы, потребитель обязан возместить стоимость нанесенного ущерба в полном размере в соответствии с действующим Прейскурантом на возмещение ущерба, возникшего в результате порчи или пропажи имущества номерного фонда гостиницы.

4.35. Забытые и найденные в гостинице вещи хранятся в надёжном, недоступном для посторонних лиц, месте. При этом ценные вещи, включая деньги, ювелирные изделия, банковские карты, антикварные изделия, дорогостоящую парфюмерию и косметику, часы, электронную технику, предметы дорогостоящей одежды от известных производителей и прочее, хранятся отдельно от остальных вещей. Сроки хранения составляют: 90 суток для неценных вещей и не менее 365 суток – для ценных вещей. Расходы, связанные с отправкой и доставкой забытых вещей, несет их владелец.

Срок хранения утерянной банковской карты определяется возможностью оперативного информирования о находке её владельца. При отсутствии такой возможности, после связи с банком-эмитентом, в соответствии с его рекомендациями, найденная банковская карта уничтожается.

4.36. Забытая гостем вещь, востребованная им в течение указанных сроков хранения, возвращается ему с соблюдением процедур, предусмотренных внутренними стандартами предприятия по хранению и возврату потерянных и найденных вещей.

4.37. Перечень оказываемых услуг, прейскуранты на платные услуги, Книгу отзывов, жалоб и предложений, сведения о форме и порядке оплаты услуг гостиницы, а также другую полезную информацию потребитель может получить на стойке Службы приёма и размещения гостей.

4.38. На внеочередное обслуживание по всем видам услуг, которые оказываются в гостинице, имеют право следующие категории граждан:

- инвалиды Великой Отечественной войны (ВОВ) и инвалиды боевых действий;

- ветераны ВОВ и ветераны боевых действий;
- лица, награжденные знаком «Житель блокадного Ленинграда»;
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена

Славы;

- Герои Социалистического труда и полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- инвалиды по заболеваниям I–II группы;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне;
- гражданам, награжденным наградными знаками «Почетный донор СССР» или «Почетный донор России».

Внеочередное оказание услуг указанным категориям граждан осуществляется сотрудниками гостиницы при предъявлении ими документов, подтверждающих принадлежность к указанным категориям граждан.

5. Правила проживания с собаками

5.1. В гостинице разрешается проживание с собаками не бойцовых пород весом до 5 кг. и высотой не более 40 см в холке: ЧИХУАХУА, ТОЙТЕРЬЕР, ЙОРКШИРСКИЙ ТЕРЬЕР, ПАПИЛЬОН, БРЮССЕЛЬСКИЙ ГРИФФОН, ЯПОНСКИЙ ХИН, ПОМЕРАНСКИЙ ШПИЦ, МАЛЬТЕЗЕ, КРОЛИЧЬЯ ТАКСА, ПЕКИНЕС. В одном номере разрешается пребывание не более одной собаки.

5.2. Размещение с собаками допускается только при наличии справки от ветеринарного врача с отметкой о прививках и общем состоянии питомца.

5.3. Подписывая регистрационную карту (анкету гостя), Гость подтверждает ознакомление и согласие выполнять настоящие правила гостиницы.

5.4. За размещение животного взимается дополнительная плата в размере, установленном действующим прейскурантом.

5.5. Выгул собак на территории гостиницы, на газонах, а также, вход с собакой в рестораны, в оздоровительный СПА комплекс строго запрещается.

5.6. Для размещения животных необходимо наличие клетки или сумки для перевозки, специального контейнера или туалета, посуды для кормления. Кормить животных из посуды, принадлежащей Отелю, а также использовать мебель номерного фонда в качестве спального места строго запрещается.

5.7. В номере без присмотра хозяина животное должно находиться в специальной клетке.

5.8. На территории гостиницы собаки могут находиться только в ошейнике и на поводке.

5.9. Уборка номера проводится при отсутствии животного или при нахождении животного в клетке или переноске в присутствии хозяина.

5.10. Не допускается оставлять собаку на территории гостиницы без присмотра.

5.11. Гостиница не несет ответственность за сохранность и состояние животного. Гостиница вправе отказать в предоставлении услуг либо в одностороннем внесудебном порядке прекратить оказание услуг Гостю, заехавшему в гостиницу с животным, без выплат каких-либо компенсаций и/или возвратов в случае:

- однократное нарушение правил проживания с собаками на территории гостиницы;
- шумное, агрессивное поведение животного, принадлежащего Гостю, либо
- наличие признаков болезни животного.

6. Нормы поведения

6.1. Находящимся на территории гостиницы лицам запрещается:

а.) курить, в т.ч. и электронные сигареты и кальяны, в неустановленных местах на территории гостиницы (Федеральный закон от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»);

б.) беспокоить других гостей, проживающих в гостинице, нарушать тишину и общественный порядок в номере и общественных местах, пользоваться обценной лексикой;

в.) использовать в номерах нештатные (не предусмотренные оснащением номера) электронагревательные приборы, средства усиления звукового сигнала (в т.ч. звуковые колонки), а также удлинители и переходники;

г.) проносить в номера и хранить в них запрещенные к гражданскому обороту предметы: оружие, взрывчатые вещества и боеприпасы, наркотические средства, психотропные вещества и их прекурсоры, а также огнеопасные, радиоактивные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества;

д.) открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в т.ч. при исполнении служебных обязанностей;

е.) распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в необорудованных и непредназначенных для этого местах;

ж.) передавать ключ-карту от гостиничного номера не зарегистрированному в гостинице лицу;

з.) выносить из номера имущество, принадлежащее гостинице, включая постельные принадлежности, оборудование и предметы интерьера;

и.) самостоятельно изменять расстановку гостиничной мебели и передвигать её без согласования с администрацией гостиницы;

к.) проносить в гостиничный номер животных, птиц, рептилий и насекомых без согласования с администрацией гостиницы.

В случае нарушения вышеперечисленных условий исполнитель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке. При этом потребитель обязан в полном объёме оплатить все предоставленные исполнителем услуги и нанесённый ему ущерб и покинуть территорию гостиницы.

7. Порядок оплаты

7.1. Оплата проживания и дополнительных услуг осуществляется по свободным ценам согласно утверждённому руководством исполнителя прейскуранта. Оплата производится в

рублях, путем внесения наличных денежных средств в кассу исполнителя, а также расчётной (кредитной) картой или безналичными платежами, путем перечисления денежных средств на расчетный счет исполнителя. В гостинице принимаются к оплате кредитные карты следующих платежных систем: Visa, MasterCard, Union Pay, Золотая корона, Мир. Заселение в гостиницу осуществляется только после внесения потребителем полной предоплаты за весь предполагаемый период проживания.

7.2. В случае незаезда гостя и/или несоблюдения им правил отмены бронирования номера (до 17:00 того же дня), исполнитель вправе удержать с него сумму в размере стоимости суток проживания в номере выбранной категории.

7.3. В гостинице установлена посуточная оплата проживания. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным в настоящих Правилах расчетным часом – 17:00 текущих суток по московскому времени.

7.4. При размещении потребителя без предварительного бронирования с 0:00 до установленного расчетного часа выезда гостя – 14:00 текущих суток по московскому времени, плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток от открытой цены в номере выбранной категории.

7.5. При размещении потребителя без предварительного бронирования и/или проживании свыше двенадцати часов от расчетного часа выезда гостя, с потребителя взимается оплата стоимости суток проживания в номере выбранной категории.

7.6. При размещении потребителя с предварительным бронированием с 0:00 до установленного расчетного часа выезда гостя – 14:00 текущих суток по московскому времени, плата, с учётом условий бронирования, взимается в размере стоимости суток проживания в номере выбранной категории.

7.7. В случае задержки выезда гостя из номера, при наличии свободных номеров, после расчетного часа взимается плата в соответствии с правилами расчета за поздний выезд (п. 4.20.).

7.8. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

7.9. Право позднего выезда предоставляется потребителю только с согласия администрации гостиницы и при наличии незабронированных свободных номеров.

7.10. Детям, до достижения 5-летнего возраста, проживание в номере с родителями предоставляется бесплатно. При этом, по запросу гостя, ребёнку предоставляется дополнительное спальное место (люлька или раскладная кровать).

7.11. Детям в возрасте старше 5 лет, проживающим в номере с родителями, дополнительное спальное место (раскладная кровать) предоставляется по запросу гостя за плату, размер которой определяется по утверждённому администрацией гостиницы Прейскуранту.

7.12. Детям, до достижения 5-летнего возраста, проживающим с родителями в одном номере, завтрак предоставляется бесплатно. Детям в возрасте от 5 до 12 лет включительно завтрак предоставляется согласно действующему тарифу.

7.13. Продление проживания гостя производится по предварительной договоренности и с обязательной предварительной оплатой его проживания за весь продлённый период.

7.14. Плата за дополнительное место в номере (раскладную кровать), предоставляемое потребителю по его запросу, взимается в соответствии с утверждённым администрацией гостиницы Прейскурантом.

7.15. В случае, если гость заявил об отказе от размещения после того, как фактически воспользовался номером (воспользовался кроватью и/или санузлом) или по истечению 30 минут после регистрации в гостинице, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

7.16. В случае выезда гостя ранее оплаченного срока проживания, расчет производится за фактическое время проживания (но не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается гостю. Исключение при сокращении сроков пребывания гостя в гостинице составляет только заезд по предоплаченному «невозвратному» тарифу.

7.17. Дополнительные платные услуги, оказываемые гостиницей, оплачиваются гостем в соответствии с действующими Прейскурантами. Информация о перечне и стоимости дополнительных платных услуг предоставляется сотрудниками службы приёма и размещения гостей.

7.18. Гостиница предоставляет проживающим гостям следующие виды бесплатных услуг:

- пользование любыми принадлежностями и оборудованием, находящимися в номерах, за исключением продукции мини-бара (данная продукция является платной в соответствии с действующим Прейскурантом);
- вызов скорой помощи, других экстренных служб;
- пользование не лечебными средствами медицинской аптечки;
- предоставление швейных принадлежностей;
- вызов такси;
- фитнес-центр;
- услуга «будильник», побудка к определённому времени;
- сейф в гостевом номере;
- доставка корреспонденции в номер, адресованной потребителю, по ее получении и с согласования самого потребителя;
- поднос багажа;
- WI-FI (со скоростью до 5 мбит/сек);
- спутниковое телевидение (кроме, платных каналов), Smart – TV.
- парковка (при наличии свободных мест)
- Пользование аква-термальной зоной в СПА-комплексе
- приветственный напиток в зоне стойки регистрации (в выходные праздничные дни)

7.19. Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг, либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения потребителем настоящих Правил, общественного порядка, миграционного режима, а также несвоевременной оплаты услуг, причинения потребителем и/или приглашёнными им лицами материального и/или морального ущерба гостинице, другим проживающим гостям и/или третьим лицам. При этом потребитель обязан полностью возместить все фактические затраты гостиницы и понесённый материальный ущерб.

7.20. Оплата услуг, оказываемых третьими лицами потребителю в гостинице, осуществляется гостем исключительно в пользу третьих лиц, оказывающих такие услуги в порядке, установленном правилами третьего лица и не противоречащим требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

8. Иные платные услуги

8.1. Гостиница предоставляет проживающим гостям следующие виды платных услуг:

- услуги прачечной и химчистки согласно Прейскуранту, имеющемуся в каждом гостиничном номере;

- завтрак в ресторане «Salazkin», по ценам действующего Прейскуранта – с 08:00 до 11:00 по будням, с 8:00 до 12:00 по выходным и праздничным дням;
- обеды и ужины в ресторане «Salazkin», по ценам меню – с 13:00 до 23:00 по будням и выходным;
- лобби-бар, по ценам меню – с 10:00 до 23:00 по будням и выходным;
- услуга по доставке еды и напитков в номера (Room-service) – круглосуточно, по ценам действующего Прейскуранта.
- услуги СПА-комплекса по ценам действующего Прейскуранта – в соответствии с установленным графиком работы СПА-комплекса;
- услуги Фито Бара.

8. Обязанности и ответственность исполнителя

9.1. Исполнитель обязан:

9.1.1. Обеспечить заявленное качество предоставляемых услуг.

9.1.2. В случае отсутствия у исполнителя возможности выполнить обязательства перед потребителем по условиям предварительного бронирования, кроме случаев форс-мажорных обстоятельств, разместить гостя в другой сопоставимой по категории гостинице города Москвы, предоставляющей равноценные или более высокого качества услуги. Возникающие в связи с этим дополнительные расходы производятся за счет исполнителя.

9.1.3. Принять меры по устранению недостатков предоставленной услуги в течение часа с момента предъявления гостем соответствующего требования.

9.1.4. Предоставить полную информацию об оказываемых услугах, форме и порядке их оплаты при обращении в службу приёма и размещения гостей.

9.1.5. Обеспечить наличие в каждом гостиничном номере настоящих Правил, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

9.1.6. Предоставить по первому требованию потребителя «Книгу отзывов и предложений», которая постоянно находится на стойке службы приёма и размещения гостей.

9.1.7. Оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, только при согласии потребителя.

9.1.8. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы гостей, при необходимости – принимать по ним своевременные соответствующие меры.

9.2. Исполнитель отвечает перед Заказчиком/Потребителем за утрату, недостачу или повреждение его вещей, 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

9.3. За неисполнение, либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору на оказание гостиничных услуг, исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

9.4. 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.

9.5. Исполнитель не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если они возникли по вине потребителя или в результате действия непреодолимой силы (форс-мажорные обстоятельства).

Под форс-мажорными обстоятельствами в настоящих Правилах признаются:

- стихийные бедствия, такие как, ураганы, землетрясения, наводнения и прочие;
- боевые действия, восстания, перевороты, массовые беспорядки, забастовки;

- перебои в подаче или отсутствие энергоресурсов (вода, отопление, электроэнергия), связи, Интернета, программ кабельного телевидения по независящим от гостиницы причинам;
- решения или действия органов государственной власти, правоохранительных органов и других контролирующих ведомств, которые частично или полностью блокируют деятельность гостиницы.

10. Обязанности и ответственность потребителя

10.1. Потребитель, проживающий в гостинице, обязан:

10.1.1. Соблюдать установленный в отеле порядок проживания.

10.1.2. Соблюдать тишину внутри здания гостиницы и на прилегающей территории с 23:00 до 9:00 (не шуметь, громко не разговаривать, не включать громко музыку и телевизор). Соблюдать порядок в номере и общественный порядок на территории гостиницы.

10.1.3. Соблюдать правила пожарной безопасности.

10.1.4. Покидая гостиничный номер, закрывать водопроводные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы.

10.1.5. Бережно обращаться с имуществом гостиницы, использовать оборудование по назначению, соблюдать требования настоящих внутренних Правил проживания. В случае выявления повреждений имущества, технических неисправностей, чрезвычайных происшествий (залив, возгорание, разбитые стёкла и т.п.), потребитель обязан немедленно сообщить об этом администратору стойки службы приёма и размещения гостей.

10.1.6. Освободить гостиничный номер по истечении оплаченного срока проживания.

10.1.7. Своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные исполнителем платные услуги, не включенные в стоимость гостиничного номера.

10.1.8. Обеспечивать доступ в гостиничный номер персонала исполнителя не реже, чем каждые три дня в течение срока проживания для проведения текущей уборки номера и смены постельного белья.

10.1.9. Возместить прямой ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами, в случае утраты или повреждения гостиничного имущества. Размер возмещения определяется в соответствии с действующими Прейскурантами исполнителя или, при отсутствии цен на испорченное имущество в действующих Прейскурантах, на основании действующих рыночных цен на данное имущество или его сопоставимый аналог.

В случае причинении гостинице значительного материального ущерба по вине или халатности потребителя и/или его гостей, в обязательном порядке составляется акт установленного образца. При этом, кроме возмещения ущерба, потребитель обязан добровольно или в судебном порядке возместить гостинице потери, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и других аналогичных случаев (например, при заливе номера водой).

10.1.10. При выезде из гостиницы уведомить об этом администратора стойки службы приёма и размещения, сдать ключ от гостиничного номера и произвести полный расчет за предоставленные платные услуги.