УТВЕРЖДЕНО
Генеральный директор
ООО «Макси»
И.Ф. Максимова
Приказ № 24/П от 01 октября 2024 г.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ В ГОСТИНИЦЕ «SKYPOINT»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1, Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг (далее – услуги) в гостинице «Skypoint» (далее – Отель).

1.2. Отель действует на основании Устава, Свидетельства о внесении записи в ЕГРЮЛ, Сертификата соответствия требованиям безопасности и соответствия отелю категории «четыре звезды».

1.3. Отель предназначен для временного проживания граждан и оказания услуг, сопутствующих их проживанию.

Номерной фонд отеля включает в себя номера категории: «Первая категория», «Джуниор сюит», «Апартамент». Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями, предметами санитарно-гигиенического назначения и другим инвентарем, предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к отелю категории «четыре звезды».

2. В НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛАХ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ СЛЕДУЮЩИЕ ПОНЯТИЯ:

«бронирование» - закрепление за Гостем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или Гостя и подтверждением этой заявки со стороны Отеля;

«время выезда (расчетный час)» - время, установленное Отелем для выезда Гостя;

«время заезда» - время, установленное Отелем для заезда Гостя;

«заказчик» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу Гостя;

«Гость» - 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;

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

Понятия «гостиница» и «гостиничные услуги», используемые в настоящих Правилах, имеют значения, определенные в Федеральном законе от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Состав услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с ч. 7 ст. 5 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», в зависимости от вида и категории гостиницы.

Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора о предоставлении гостиничных услуг (далее - договор) и не должны противоречить требованиям, установленным федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Цена номера (места в номере) соответствующей категории устанавливается одинаковой для всех Гостей, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами Отеля допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий Гостей.

Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении Отелю определенной категории, предусмотренной Положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с ч.7 ст. 5 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», в случае, если такое требование предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Отель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

Настоящие Правила в доступной форме доводятся Отелем до сведения заказчика (Гостя).

3. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ И ОПЛАТЫ УСЛУГ.

3.1. Информация об услугах размещается в отделе приема и размещения и включает в себя:
3.1.1. сведения об Отеле, номер его контактного телефона и учредительные документы;
3.1.2. настоящие правила;
3.1.3. сертификат о присвоении Отелю категории;
3.1.4. категории номеров Отеля и их прейскурант;
3.1.5. перечень включенных в стоимость услуг;
3.1.6. перечень и цену иных платных услуг, оказываемых Отелем за отдельную плату;
3.1.7. сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;
3.1.8. сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;
3.1.9. перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, скидок;
3.1.10. сведения об иных платных услугах, оказываемых в Отеле третьими лицами;
3.1.11. сведения о времени заезда (выезда) в (из) Отель(-я).
3.2. В каждом номере Отеля имеется план эвакуации.
3.3. Отель оказывает услуги по предоставлению номеров для временного проживания в течение срока, согласованного с администрацией Отеля, и оформленного в установленном настоящими правилами порядке.
3.4. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле 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 17.07.1995 № 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».
3.5. Регистрация в Отеле 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.
3.6. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле 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 15.01.2007 № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».
3.7. Для получения номера в Отеле Гости предоставляют в отдел приема и размещения, следующие документы:
3.7.1. Гражданин РФ предоставляет общегражданский паспорт, а при его отсутствии один из следующих документов, удостоверяющих личность:
3.7.1.1. свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
3.7.1.2. заграничный паспорт - для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации, при условии предоставления документа, подтверждающего факт постоянного проживания за пределами территории Российской Федерации;
3.7.2. Иностранный гражданин для регистрации предоставляет:
3.7.2.1. паспорт иностранного гражданина;
3.7.2.2. миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в Российскую Федерацию или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;
3.7.2.3. документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.).
3.8. При оформлении проживания в Отеле:
3.8.1. Гость обязан ознакомиться с информацией на регистрационной карте, подписать ее и передать в отдел приема и размещения;
3.8.2. Отель снимает копию паспорта или иного документа удостоверяющего личность Гостя.
3.9. Предельный срок проживания в Отеле не установлен.
3.10. Оформление Гостей, прибывающих в Отель и убывающих из него, осуществляется круглосуточно.
3.11. Цена номера, перечень услуг, которые входят в цену номера, цена дополнительных услуг, устанавливаются Отелем.
3.12. Формы оплаты услуг:
3.12.1. наличные денежные средства в национальной валюте Российской Федерации;
3.12.2. с использованием платежных карт платежных систем, перечень которых имеется в отделе приема и размещения;

3.12.3. по предварительному согласованию с Отелем в безналичном порядке.

3.13. Гость обязан в момент заселения в Отель внести предварительную оплату в размере, равном стоимости услуг проживания за весь предполагаемый период оказания Отелем данных услуг наличными или путем авторизации средств на банковской карте гостя, в случае если услуги не предоплачены третьим лицом.

3.14. Отель в момент заселения взимает с Гостя депозит в размере – 5 000 (пять тысяч) рублей наличными или путем блокирования данных средств на банковской карте Гостя. Депозит является возвратным. Если в период пребывания Гостя номеру не нанесен ущерб и вся техника, халаты, полотенца, иное имущество в номере находятся в целости и сохранности, то депозит возвращается (разблокировка средств на карте занимает от 7 до 30 дней в зависимости от работы банка-эмитента).

3.15. Отель в момент заселения Гостя с домашним(и) животным(и) взимает с Гостя депозит в размере – 6 000 (шесть тысяч) рублей наличными или путем блокирования данных средств на банковской карте Гостя. Депозит является возвратным. Если в период пребывания Гостя с домашним(и) животным(и) номеру не нанесен ущерб и вся техника, стены, пол, шторы, халаты, полотенца, мебель, иное имущество в номере находятся в целости и сохранности, то депозит возвращается (разблокировка средств на карте занимает от 7 до 30 дней в зависимости от работы банка-эмитента).

3.16. Возвратные депозиты, указанные в п.п.3.14 и 3.15 настоящих Правил, Отель по своему усмотрению вправе применять как одновременно, так и по отдельности.

3.17. В случае если Гость планирует пользоваться иными платными услугами отеля, Отель взимает с Гостя депозит в размере – 6 000 (шесть тысяч) рублей наличными или путем блокирования данных средств на банковской карте Гостя. При выселении из отеля неизрасходованный остаток депозита возвращается (разблокировка средств на карте занимает от 7 до 30 дней в зависимости от работы банка-эмитента).

3.18. Единый расчетный час Отеля – 12 часов дня текущих суток по-местному (московскому) времени. Время заезда в Отель - 14 часов текущих суток по-местному (московскому) времени. Ранний заезд (до расчетного часа) и поздний выезд (после расчетного часа) возможен только по предварительному согласованию с отелем.

При размещении до установленного расчетного часа (ранний заезд) и последующем проживании в отеле, с Гостей взимается плата следующим образом – 50% от стоимости номера при размещении с 08:00 до 14:00. Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с Гостя в порядке, установленном Отелем.

При выезде после установленного расчетного часа с Гостей взимается следующая плата – 50% от стоимости номера при выезде до 18 часов текущих суток по-местному (московскому) времени, 100% от стоимости номера при выезде после 18 часов текущих суток по-местному (московскому) времени. Дополнительная плата за поздний выезд рассчитывается исходя из стоимости номера на день выезда, которая может отличаться от первоначальной стоимости бронирования.

Режим работы Отеля - круглосуточный.

3.19. Детям от 0 до 11 лет предоставляется скидка на завтрак Шведский стол в размере 50%, при условии оплаченного завтрака для взрослого.

3.20. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери электронного ключа, Гость обязан немедленно сообщить об этом в отдел приема и размещения или в отдел внутренней безопасности Отеля для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

3.21. Лица, нарушающие общественный порядок или совершающие хулиганские действия, в Отель не поселяются. Право на заселение или отказ к заселению граждан остается за Отелем.

3.22. В Отеле Гость может воспользоваться следующими видами включенных в стоимость услуг:

3.22.1. Вызов скорой помощи;

3.22.2. Пользование медицинской аптечкой, за исключением лекарственных препаратов;

3.22.3. Доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении (кроме бандеролей и посылок);

3.22.4. Побудка к определенному времени;

3.22.5. Уборка номера 1 раз в сутки;

3.22.6. Детская кровать;

3.22.7. Бутилированная вода, расположена на этаже;

3.22.8. Шаттл до аэропорта Шереметьево по расписанию, которое имеется в отделе приема и размещения (возможны изменения графика движения Шаттлов);

3.22.9. Автомат по чистке обуви;

3.22.10. Пользование внутренней телефонной связью, телевидением;

3.22.11. Предоставление льда, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов по запросу;

3.22.12. Комплекта средств личной гигиены;

3.22.13. Использование утюга и гладильной доски, расположены на этаже;

3.22.14. Сейф в номере;

3.22.15. Поднос багажа, кроме групповых заездов;

3.22.16. Вызов такси;

3.22.17. Посещение тренажерного зала, бассейна, саун в установленные рабочие часы;
3.22.18. Wi-Fi;
3.22.19. Парковка на территории Отеля на период проживания;
3.22.20. Гардероб;
3.22.21. Халат и тапочки;
3.23. В Отеле Гость может воспользоваться следующими видами платных услуг:
3.23.1. Размещение домашних животных (по предварительному согласованию с Отелем). Максимальное количество животных в номере – 2 питомца. Виды: собаки, кошки. Максимальный вес одного животного: 18 кг. Допускается размещение двоих животных общим весом не более 18 кг. На одну комнату номера.
3.23.2. Дополнительная кровать в номер;
3.23.3. Мини-бар;
3.23.4. Спа-центр;
3.23.5. Ресторанное обслуживание в номере по меню;
3.23.6. Прачечная и химчистка;
3.23.7. Телефонные звонки (городские, междугородние и международные);
3.24. Отель оснащен номерами с учетом потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения.
3.25. Отель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от заказчика (Гостя). Форма заявки устанавливается Отелем.
3.26. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. С согласия Отеля бронь может быть восстановлена с учетом оплаты 100% фактического простоя номера.
3.27. В случае не заезда и несвоевременной аннуляции бронирования с заказчика (Гостя) взимается плата за простой номера в размере стоимости суток проживания.
3.28. Отель производит бронирование номеров круглосуточно.
3.29. Отель производит бронирование номеров поступивших заявок через Интернет и глобальные системы бронирования.
3.30. Информация, необходимая для бронирования:
3.30.1. Для бронирования физическими лицами:
3.30.1.1. фамилия, имя, отчество Гостя (-ей);
3.30.1.2. дата и время заезда и выезда;
3.30.1.3. категория и количество номеров;
3.30.1.4. форма оплаты;
3.30.1.5. контактные данные (телефон, адрес электронной почты);
3.30.2. Для бронирования юридическими лицами:
Заявка на бронирование номеров в Отеле принимается на фирменном бланке заказчика с обязательным указанием реквизитов (полное наименование организации, юридический и почтовый адреса, ОГРН, ИНН, КПП, расчетный счет) за подписью руководителя или иного уполномоченного представителя заказчика. В заявке должны быть указаны:
3.30.2.1. фамилия, имя, отчество Гостя (-ей);
3.30.2.2. дата и точное время заезда и выезда;
3.30.2.3. категория и количество номеров;
3.30.2.4. форма оплаты (по безналичному расчету, банковской картой, наличными);
3.30.2.5. контактное лицо (телефон, факс, адрес электронной почты).
3.31. Статус заявки на бронирование:
3.31.1. Заявка считается подтвержденной после получения письменного или устного подтверждения Отеля с указанием номера брони в течение 24 часов;
3.31.2. Заявка считается неподтвержденной после направления письменного или устного уведомления от Отеля с указанием причины отказа;
3.31.3. Заявка считается неподтвержденной, если заказчик не получил письменного или устного подтверждения от Отеля в период более 24 часов с момента отправления заявки;
3.32. Отмена брони происходит только по инициативе заказчика, осуществившего бронирование, или Гостя. Для аннуляции брони необходимо обратиться в Отель посредством телефонной (495) 226-00-01 или электронной связи *Reservations@skypoint-hotel.ru.* не позднее, чем за сутки до даты предполагаемого заезда, если иные условия аннуляции не прописаны в тарифе.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

4.1. Дополнительные услуги за плату выполняются только с согласия Гостя.

4.2. Гости обязаны соблюдать установленные Отелем настоящие правила и правила пожарной безопасности.

4.3. Во время пребывания Гостей в номерах с кухонными зонами вся ответственность за правильное и безопасное использование кухонного оборудования лежит на Гостях. Запрещено сбрасывать в канализацию остатки пищи и пищевые отходы.

4.4. В случае необходимости Гостя заселиться в Отель с животным, Гость обязан заблаговременно предупредить об этом Отель. Отель оставляет за собой право определять, возможно ли проживание домашнего животного в гостиничном номере. Проживание в Отеле с дикими животными запрещено. В Отеле разрешено проживание людей с ограниченными возможностями и обслуживающими их нужды собаками-поводырями.

4.5. Гости, прибывшие в Отель с домашними животными, должны иметь справку от ветеринарного врача с отметкой обо всех прививках или предъявить ветеринарный паспорт установленного образца.

4.6. Поселение с животным в номере допускается из расчета два животных общим весом не более 18 кг. на одну комнату номера.

4.7. Гость, проживающий с животным, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере и на территории Отеля:

4.7.1. Выгул домашних животных на территории Отеля и на газонах – строго запрещен;

4.7.2. Для кормления домашних животных гость обязан привезти с собой специальную посуду;

4.7.3. Для туалета кошек и собак гость обязан привезти с собой специальный лоток;

4.7.4. Кормить домашних животных из посуды, принадлежащей Отелю - строго запрещается;

4.7.5. При отсутствии специальной клетки для домашнего животного, запрещается оставлять домашних животных без присмотра хозяев в номере, холле, на территории Отеля;

4.7.6. Запрещается брать с собой домашних животных в места общественного питания и общего пользования, за исключением собак-поводырей;

4.7.7. Запрещается мыть домашних животных в душевых кабинах номера, использовать для животных полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие отелю;

4.8. Гости, находящиеся в Отеле и посещающие плавательный бассейн, берут на себя обязательства по соблюдению следующих требований:

4.9.1. Время работы плавательного бассейна с 08:00 до 23:00 часов;

4.9.2. Перед посещением бассейна Гость обязан переобуться в сменную обувь и сдать верхнюю одежду и уличную обувь в гардероб;

4.9.3. Гость предъявляет карту гостя, где указан номер комнаты. Координатор забирает карту гостя и выдает ключ от шкафа для одежды в раздевальной. Перед уходом Гость должен сдать ключ от шкафчика и получить на руки карту гостя;

4.9.4. Ценные вещи: деньги, мобильный телефон, документы, ключи, кейсы, чемоданы и другие ценные вещи на хранение не принимаются. За оставленные без присмотра личные вещи и ценные вещи Отель ответственности не несет;

4.9.5. Посещение плавательного бассейна разрешается только при наличии: купального костюма, шапочки для плавания, специальной резиновой обуви, принадлежностей для душа;

4.9.6. Получив ключ от шкафа для одежды, Гостю следует раздеться в раздевальной и пройти в душевую. Каждый Гость обязан перед посещением бассейна принять душ;

4.9.7. Перед посещением бассейна Гость обязан смыть с себя любые косметические средства, снять все ювелирные и иные украшения;

4.9.8. Рекомендуется входить в воду, спускаясь по специально предусмотренному для этого трапу/лестнице. Не допускается отталкиваться от стен бассейна, либо от ламп в бассейне;

4.9.9. При отсутствии или при недостаточном развитии навыков плавания обязательно использование поддерживающих на воде средств (доски для плавания и пр.);

4.9.10. Во время проведения групповых занятий или персональных занятий в бассейне зона для плавания может быть ограничена;

4.9.11. При посещении бассейна с детьми ответственность за жизнь и здоровье ребенка несет сопровождающий ребенка взрослый;

4.9.12. Во время плавания взрослые не должны выпускать детей из поля своего зрения, предварительно объяснив им правила поведения на воде;

4.9.13. Персонал бассейна имеет право контролировать соблюдение Гостями настоящих правил, делать замечания. За негативные последствия, возникающие в результате нарушения Гостями настоящих правил, Отель ответственности не несет;

4.9.14. Гости должны строго соблюдать настоящие правила, правила техники безопасности, санитарно-гигиенические требования, выполнять требования персонала бассейна.

4.9.15. Гости должны соблюдать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, персоналу бассейна, не допускать действий, создающих опасность для окружающих;

4.9.16. Гостям запрещается:

4.9.16.1. передавать документы на право посещения плавательного бассейна другим лицам, находиться в здании бассейна в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, использовать ненормативную лексику, громко, неуважительно и/или агрессивно разговаривать, делать все, что может помешать окружающим,

4.9.16.2. находиться в помещениях бассейна, за исключением помещения фойе, в верхней уличной одежде и обуви,

4.9.16.3. курить в помещениях бассейна,

4.9.16.4. приносить и распивать в помещениях бассейна алкогольные напитки,

4.9.16.5. приносить в помещение бассейна продукты питания, напитки с последующим их употреблением,

4.9.16.6. приходить в бассейн без посещения душа,

4.9.16.7. перед пользованием бассейна втирать в кожу различные кремы и мази по причине возможного нанесения вреда своему здоровью (перегрев, повышение артериального давления, аллергические реакции и пр.),

4.9.16.8. бегать по лестницам и обходным дорожкам,

4.9.16.9. плавать без шапочки для плавания,

4.9.16.10. использовать маску для подводного плавания с конструктивным применением стекла,

4.9.16.11. плавать в одежде, не предназначенной для бассейна,

4.9.16.12. прыгать с бортиков бассейна,

4.9.16.13. посещать занятия при повреждении или серьезных заболеваниях кожных покровов,

4.9.16.14. оставлять без присмотра детей, допущенных к совместному плаванию с родителями,

4.9.16.15. посещать бассейн детьми в возрасте до трех лет без специальных трусиков для плавания.

4.9.17. Персонал бассейна имеет право лишать права посещения бассейна Гостей, нарушающих правила поведения;

4.9.18. Гости имеют право вносить замечания и предложения по качеству оказываемых услуг, предъявлять претензии и вносить замечания в отношении качества обслуживания;

4.9.19. Гости могут приобретать абонементы на посещение бассейна. В абонемент вносится: оплаченная сумма, срок действия абонемента на посещение бассейна. Срок действия абонементов имеет ограничения в зависимости от количества посещений и даты покупки. По истечении указанного срока абонемент недействителен. В случае отказа Гостя от посещения плавательного бассейна по причинам, не зависящим от Отеля, деньги за приобретенный абонемент не возвращаются. В случае причинения Гостями материального ущерба, вопрос о возмещении решается путем согласования с администрацией Отеля.

4.9. В целях соблюдения санитарно-гигиенических норм и правил и заботы о сохранении здоровья Гостя запрещается проносить и употреблять в местах общественного питания Отеля напитки и продукты питания, приобретенные за пределами Отеля.

4.10. При формате обслуживания «А ля карт» (заказ по меню) вынос еды из ресторанов Отеля разрешен. При формате обслуживания «шведский стол» вынос еды из ресторанов Отеля запрещен.

4.11. Отель в соответствии со ст.925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за утрату, недостачу или повреждение личных вещей Гостя, внесенных в Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в Отель считается вещь, вверенная работникам отдела приема и размещения, либо вещь, помещенная в номере Отеля или в камере хранения Отеля.

4.12. Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Отелем на хранение или были помещены Гостем в предоставленный индивидуальный сейф, за исключением случая, когда по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Отеля был невозможен или стал возможным вследствие непреодолимой силы.

4.13. При отсутствии Гостя в Отеле до 23:59 текущих суток, начиная с момента окончания срока проживания, и отсутствии в Отеле информации о намерении Гостя продолжить проживание в Отеле, сотрудниками Отеля (представитель отдела приема и размещения, отдела внутренней безопасности, хозяйственного отдела) составляется опись имущества Гостя, находящегося в номере. Имущество принимается на хранение Отелем на срок:

- Не ценные вещи - на 6 месяцев;
- Ценные вещи - на 1 год;
- Продукты питания и медикаменты подлежат утилизации.

4.14. За нарушение правил предоставления гостиничных услуг Отель и Гость несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

4.15. В случае обнаружения забытых вещей Отель действует согласно внутренней процедуре «Потерянные, забытые вещи».

4.16. Для Гостей парковка на территории Отеля входит в стоимость проживания. Посетители Гостей и посетители Отеля, не проживающие в Отеле, оплачивают парковку согласно прейскуранту в отделе приема и размещения Отеля.

4.17. Отель вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты

слуг Отеля, причинения Гостем материального ущерба Отелю, при этом Гость возмещает Отелю понесенные расходы и упущенную выгоду.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

5.1. При обнаружении недостатков в оказании услуг Гость вправе потребовать от Отеля по своему выбору:

5.1.1. безвозмездное устранения недостатков;

5.1.2. равноценную замену услуги.

5.2. Гость, проживающий в Отеле, вправе расторгнуть договор на получение услуги в любое время, возместив отелю расходы за услуги, предоставленные им к моменту расторжения договора.

5.3. В случае утраты или повреждения имущества Отеля, а также неоплаты дополнительных услуг, Гость обязан в соответствии с Законодательством Российской Федерации возместить причиненный ущерб.

5.4. Гость обязан:

5.4.1. соблюдать порядок и чистоту в помещениях и на территории Отеля;

5.4.2. строго соблюдать правила пожарной безопасности;

5.4.3. при уходе из номера закрывать водоразборные краны, окна, номер, извлекать карту номера из картхолдера;

5.4.4. своевременно производить расчет за оказанные услуги;

5.4.5. по истечении согласованного срока проживания освободить номер в день выезда до единого расчетного часа, за исключением случаев, когда Гость по согласованию с Отелем оформил продление сроков проживания;

5.4.6. при выезде из Отеля сдать карту от номера работнику отдела приема и размещения и произвести окончательный расчет;

5.4.7. в случае причинения ущерба имуществу Отеля оплатить причиненный ущерб.

5.5. Гостю запрещается:

5.5.1. оставлять в номере Отеля посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключи от номера;

5.5.2. хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, горючие и взрывоопасные материалы, оружие, наркотические вещества;

5.5.3. пользоваться своими электронагревательными приборами;

5.5.4. нарушать тишину и покой других Гостей в ночное время (с 23.00 до 07.00);

5.5.5. курить в здании Отеля. Сбор за удаление следов курения в номере, помещениях бассейна или в иных помещениях здания Отеля – 10 000 рублей;

5.5.6. выносить еду из ресторанов Отеля при формате обслуживания «шведский стол».

5.6. В случае безосновательного срабатывания датчиков пожарной сигнализации в результате действий и/или бездействий Гостя Отеля, взимается сбор в размере 150 000 руб. В случае безосновательного срабатывания датчиков пожарной сигнализации в результате действий и/или бездействий Гостей Отеля, не достигших 18-летнего возраста, сбор в размере 150 000 руб. оплачивается их родителями (усыновителями, опекунами) или близкими родственниками, сопровождающими несовершеннолетних. Сбор должен быть оплачен не позднее 5 (пяти) календарных дней с даты получения требования об оплате. В случае, если Отель будет привлечен к административной ответственности вследствие срабатывания датчиков пожарной сигнализации в результате действий и/или бездействий Гостя Отеля, Отель оставляет за собой право потребовать от нарушителя компенсации Отелю денежных средств в размере штрафа, предъявленного Отелю компетентными государственными органами.

5.7. В случае нарушения запрета на курение, Отель оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения Гостя к административной ответственности за курение в неположенных местах. В случае, если Отель будет привлечен к административной ответственности вследствие нарушения Гостем установленного запрета курения на территории Отеля, Отель оставляет за собой право потребовать от нарушителя компенсации Отелю денежных средств в размере штрафа, предъявленного Отелю компетентными государственными органами. Курение в номере влечет за собой необходимость возмещения Гостем ущерба Отелю в виде затрат на дополнительную специальную уборку номера (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, химчистка и стирка штор, тюли, текстиля) в размере 10 000 рублей.

5.8. Гость, в случае утраты или повреждения имущества Отеля, в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб Отеля в полном объеме, согласно утвержденному прейскуранту, а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе нарушения установленного паспортно- визового режима, а также запрета курения.

5.9. Гость несет полную ответственность за всех своих посетителей и лиц, проживающих с ним.

6. ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОТЕЛЯ

6.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору Отель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.2. Вред, причиненный жизни или здоровью Гостя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению Отелем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.3. Отель несет ответственность и возмещает ущерб Гостю в случае утраты или повреждения по его вине имущества Гостя в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

6.4. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

6.5. Отель обязан устранить выявленные при оказании услуг недостатки.

6.6. Жалобы Гостей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются Отелем в срок не более 3 (трех) дней со дня их подачи.

7. ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ

7.1. Территория Отеля, все входы и выходы, внутренние лестницы, холлы, коридоры, рестораны и жилые этажи контролируются системой видеонаблюдения. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и подлежит хранению. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности Гостей, их имущества и имущества Отеля.

7.2. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением гостиничных номеров) систем видеонаблюдения.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Настоящие Правила должны быть вывешены в вестибюле Отеля или представлены в доступном для ознакомления месте.

8.2. Памятки о правилах поведения проживающих в чрезвычайной ситуациях и правила пожарной безопасности находятся в каждом номере Отеля.

8.3. Настоящие Правила распространяются на всех проживающих в данном Отеле и посетителей.

8.4. Информация о проживающих Гостях является конфиденциальной и предоставляется строго в соответствии с действующим законодательством РФ.

9. ПРЕТЕНЗИИ И СПОРЫ

9.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

9.2. В случае недостижения разрешения вопроса, рассмотрение спора передается на рассмотрение Кунцевского районного суда города Москвы или Арбитражного суда г. Москвы в соответствии с подведомственностью, установленной действующим законодательством РФ.

Прошито, пронумеровано и скреплено
подписью 8 (восемь) лист 06

Генеральный директор
ООО "Макси"
И. Ф. Максимова _____
М.П.