



**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«МАГИЯ»**

143912, МО, г. Балашиха, пр-т Ленина, д. 25
ОГРН 1077761985179, ИНН 7729586675, КПП 500101001
Тел. [+7 \(495\) 647-79-81](tel:+7(495)647-79-81) info@eastgatehotel.ru

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
Хвастунова А.С.



«01» января 2025года

Правила проживания в Отеле East Gate.

Положение о порядке проживания, пребывания и предоставления услуг в Отеле East Gate.

Настоящие правила (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с действующим Российским законодательством, регламентирующим предоставление гостиничных услуг.

Настоящие Правила применяются к отношениям Отеля с юридическими лицами в той части, в которой они не противоречат условиям заключенных с такими юридическими лицами договоров.

Настоящие правила являются публичной офертой, т.е. предложением заключить договор на предоставление гостиничных услуг на указанных в настоящих Правилах условиях.

Акцептом настоящей оферты, т.е. согласием Гостя принять оферту, является бронирование услуг на сайте Отеля в соответствии с Соглашением об условиях бронирования услуг на сайте Отеля EAST GATE eastgatehotel.ru и/или оплата услуг и/или подписания Гостем Договора оказания гостиничных услуг (регистрационной карты), в зависимости от того, какое из событий наступит раньше.

Режим работы Службы приема и размещения (ресепшен) — КРУГЛОСУТОЧНЫЙ

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ:

- 1.1. Общество/организация - ООО «Магия», юридическое лицо, оказывающее услуги.
- 1.2. Под понятием "Отель" следует понимать: территорию Отеля и другие объекты, обеспечивающие его функционирование.
- 1.3. Под понятием "Гость Отеля" следует понимать лицо, находящееся на территории Отеля, пользующееся услугами Отеля, включая услуги по проживанию.
- 1.4. Под понятием "Посетитель Отеля" следует понимать лицо, находящееся на территории Отеля, пользующееся услугами Отеля, без услуги по проживанию.
- 1.5. Под понятием «Бронирование» следует понимать предварительный заказ услуг в Отеле.
- 1.6. Под понятием «Регистрационная карта гостя» следует понимать документ, подтверждающий заключение между гостем и организацией Договора оказания услуг по проживанию в Отеле.
- 1.7. Под понятием "Оказанная услуга" следует понимать действие, произведенное сотрудниками отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом "О защите прав потребителей" и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.
- 1.8. Под понятием "Не оказанная услуга" следует понимать невыполнение сотрудниками Отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.
- 1.9. Под понятием "не в полной мере оказанная услуга" следует понимать услугу, которая была оказана не вовремя или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.
- 1.10. Под понятием "грубое нарушение правил проживания в Отеле" следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации Отеля и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей Отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушают нормы законодательства РФ.
- 1.11. Под понятием «Исполнитель» следует понимать юридическое лицо, оказывающее услуги по размещению в Отеле East Gate, расположенном по адресу: Московская область, город Балашиха, проспект Ленина дом 25.
- 1.12. **Время, установленное в настоящих Правилах, является московским.**
- 1.13. **В целях безопасности на территории Отеля ведется видеонаблюдение.**
- 1.14. **Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора гостиницы и выдается по требованию потребителей.**

2. ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ; ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ И СТОИМОСТЬ УСЛУГ:

- 2.1. Заселение гостя/гостей в Отеле производится только на основании документа, удостоверяющего личность, согласно п.18 положения «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ».
 - **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;**
 - **паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;**
 - **свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;**

- **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;**
- **временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.**

Заселение в гостиницу граждан Российской Федерации также может осуществляться при условии **идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы.**

[\(п. 18 в ред. Постановления Правительства РФ от 20.03.2024 N 341\)](#)

2.2. 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 граждан.

[\(п. 18\(1\) введен Постановлением Правительства РФ от 20.03.2024 N 341\)](#)

2.3. Заселение в гостиницу несовершеннолетних **граждан Российской Федерации, не достигших 14-летнего возраста,** в случае использования **единой биометрической системы** осуществляется при выполнении одного из следующих условий:

- идентификация и (или) аутентификация таких несовершеннолетних граждан с использованием единой биометрической системы и идентификация и (или) аутентификация с использованием единой биометрической системы находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц) при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них);
- идентификация и (или) аутентификация таких несовершеннолетних граждан с использованием единой биометрической системы и 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).

[\(п. 18\(2\) введен Постановлением Правительства РФ от 20.03.2024 N 341\)](#)

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

2.5. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан Российской Федерации, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними законных представителей также может осуществляться при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы и предоставлении согласия законных представителей (одного из них).

[\(п. 18\(3\) введен Постановлением Правительства РФ от 20.03.2024 N 341\)](#)

2.6. В случае принятия Отелем решения об использовании единой биометрической системы в целях заселения в гостиницу гостей Отель:

- обеспечивает идентификацию и (или) аутентификацию гостей с использованием единой биометрической системы;
- получает из единой системы идентификации и (или) аутентификации имеющиеся в ней сведения о потребителе, необходимые для его заселения в гостиницу и его регистрации по месту пребывания в соответствии с пунктом 19 Правил Предоставления гостиничных услуг в РФ, в случае получения из единой биометрической системы информации о соответствии предоставленных биометрических персональных данных потребителя соответствующим векторам единой биометрической системы, а также о степени взаимного соответствия указанных биометрических персональных данных и векторов единой биометрической системы, достаточной для проведения идентификации и (или) аутентификации потребителя.

[\(п. 18\(4\) введен Постановлением Правительства РФ от 20.03.2024 N 341\)](#)

2.7. При отсутствии вышеуказанных документов сотрудник Службы приема и размещения вынужден отказать в заселении гостей в Отель.

2.8. Предоставляя документы, гость дает свое согласие Гостинице на сбор, хранение, обработку и уничтожение своих персональных данных по истечении 2-х лет в целях, установленных Российским законодательством.

2.9. РегистрацияGuestей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания, утвержденными постановлением Правительства РФ.

2.10. ПостановкаGuestей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ.

2.11. В целях оказания гостиничных услуг и исполнения законодательства Российской Федерации о регистрации граждан по месту пребывания и о миграционном учете, администрация отеля вправе передавать персональные данные гостя в соответствующие органы исполнительной власти Российской Федерации.

2.12. При заселении администратор Службы приема и размещения оформляет регистрационную карту гостя с указанием ФИО гостя, даты заезда-выезда, номера комнаты, подписью гостя. А также выдает гостю **ключ для доступа на этаж и в номер.**

2.13. В целях безопасности ключ-карта дает возможность подняться только на тот этаж, на котором находится номер гостя.

- 2.14. На 2 и на 1 этажи лифты могут ездить без ключ-карты.
- 2.15. В случае предоставления услуг СПА-центра (3 этаж) необходимо обратиться с ключом-картой на стойку ресепшен для активации доступа на 3 этаж.
- 2.16. Все **расчеты** в Отеле производятся в **рублях**-валюте Российской Федерации.
- 2.17. Кассовый чек и предварительный счет выдается гостю на руки сразу после оплаты. **При выезде производится полный расчет за предоставленные услуги.**
- 2.18. Стоимость номера за одни сутки, а также стоимость дополнительных услуг определяется в соответствии с Прейскурантом, действующим в Отеле и утвержденным приказом генерального директора.
- 2.19. Полная информация об услугах Отеля и их стоимости находится на стойке приема и размещения.
- 2.20. Отель вправе установить динамические тарифы, стоимость которых отражена в соответствующем Прейскуранте.
- 2.21. Плата за проживание в Отеле осуществляется **по гостиничным суткам** (от времени заезда и выезда, определяемым настоящими Правилами): в соответствии с единым расчетным часом — 12.00 часов текущих суток.
- 2.22. **Время заезда в Отель – с 14.00 Время выезда — до 12.00**
- 2.23. При заселении Гостя до установленного времени заезда (**ранний заезд**) и последующем проживании в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.
- 2.24. Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание с Гостя взимается в порядке, установленном отелем (100% оплата за сутки).
- 2.25. В стоимость раннего заезда включен завтрак (при тарифе с завтраком).
- 2.26. В случае задержки выезда (**поздний выезд**) плата за дополнительное проживание взимается в следующем порядке:
- до 18:00 часов после расчетного часа — плата за половину суток.
 - после 18:00 плата взимается за полные сутки независимо от расчетного часа.
- 2.27. Стоимость номера за сутки проживания может включать питание в соответствии с утвержденным и примененным тарифом.
- 2.28. По умолчанию в стоимость тарифа «с завтраком» включен тип завтрака «шведский стол». Отель оставляет за собой право изменять тип завтрака на сет-меню, завтрак «навынос» или др. тип в зависимости от загрузки или прочих условий.
- 2.29. Стоимость питания, включенного в тариф, но неиспользованного гостем, не возвращается/не возмещается.
- 2.30. За размещение в номере и дополнительные услуги оплата может производиться:
- Гостем за наличный расчет;
 - Гостем с использованием банковской карты;
 - В безналичной форме юридическим лицом, осуществляющим бронирование.
- 2.31. Оплата за проживание взимается с гостя в 100% объеме до заезда в соответствии с

бронированием при заезде.

- 2.32. На территории отеля прием денежных средств производится на стойке приема и размещения. В ресторане возможна наличная оплата или оплата банковской картой только за услуги питания.
- 2.33. В случае выезда из Отеля без оплаты дополнительных услуг и/или за поздний выезд, сотрудники Службы приема и размещения вправе снять ранее заблокированную (авторизованную) с банковской карты неоплаченную сумму, если гостем предоставлено Отелю согласие на блокировку суммы за оказанные услуги на банковской карте.
- 2.34. В стоимость проживания в Отеле входит ежедневная уборка со сменой полотенец, смена постельного белья - 1 раз в три дня (если Договором не предусмотрено иное), завтрак (при тарифе с включенным завтраком), прочие услуги согласно выбранному тарифу на проживание.
- 2.35. За проживание детей в возрасте до 7-ми лет, без предоставления отдельного места, оплата не взимается.
- 2.36. **Стоимость размещения одного животного определяется действующим Прейскурантом.**
- 2.37. Перед заездом необходимо согласовать вид животного/масть/породу с сотрудником Службы приема и размещения. Разрешение на пребывание в Отеле – дается в индивидуальном порядке и всегда на усмотрение сотрудника Отеля.
- 2.38. Порядок проживания гостей с животными регламентирован утверждёнными **ПРАВИЛАМИ ПРОЖИВАНИЯ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ.**
- 2.39. Все цены, предложения и условия продажи могут в установленном законном порядке быть:
- Изменены;
 - Ограничены по времени, наличию мест и срокам действия;
 - Ограничены по датам, срокам минимального или максимального пребывания, факторами выходных и праздничных дней, сезонным колебаниям цен;
 - Подвержены другим условиям и ограничениям.
- 2.40. **Оплата за второго человека** при первоначальном одноместном размещении составляет стоимость дополнительного места в номере в соответствии с действующим Прейскурантом.
- 2.41. Переселение гостя по его желанию в другой номер из номера, в котором он уже разместился, (без изменения категории) осуществляется после оплаты стоимости уборки номера.
- 2.42. **Без дополнительной оплаты гостю предоставляются следующие услуги:**
- Побудка к определенному времени;
 - Вызов скорой помощи;
 - Пользование медицинской аптечкой, в которую входят антисептики, кровоостанавливающие и перевязочные средства; *отель не имеет права предоставлять гостю лекарственные средства!*
 - Вызов такси; *Стоимость услуг такси оплачивается, согласно Прейскуранту.*
 - Доставка в номер корреспонденции по ее получении;
 - Предоставление кипятка;

- Парковочное место при необходимости;
- Пользование багажной комнатой во время пребывания в отеле;
- Пользование гостевым компьютером в зоне ресепшен (выход в Интернет, программы Microsoft Office). Услуги печати документов, ксерокопирования предоставляются за отдельную плату, согласно Прейскуранту.
- Пользование зарядным устройством для телефонов в зоне ресепшен.
- Детская кроватка-манеж, стульчик для кормления – по запросу гостя.
- Дополнительная подушка, одеяло (без предоставления дополнительного места).
- Халат, тапочки, косметический набор (по типу номера), порционный чай/кофе (из расчета 1 пакетик на 1 чел./сутки), вода питьевая (1 бутылка на 1 чел./сутки);
- Пользование гладильной доской и утюгом (по запросу);
- Пользование машинкой для чистки обуви;
- Прочие услуги на усмотрение Отеля.

- 2.43. Гости при осуществлении видео фотосъемок на территории Отеля должны обеспечивать соблюдение прав других гостей, находящихся в Отеле. Видео и фотосъемка гражданина может осуществляться только с согласия этого гражданина с соблюдением правил, установленных ст.152 ГК РФ «Охрана изображения гражданина».
- 2.44. Музыкальные, шумовые и прочие развлекательные мероприятия могут быть разрешены только по согласованию с администрацией Отеля в отведенных для этих целей местах с соблюдением требований законодательства о тишине. В номерах Отеля подобные мероприятия запрещены.
- 2.45. Все вещи, забытые в номере гостем, передаются на ответственное хранение. Администрация Отеля предпринимает мер по возврату их владельцам. Продукты питания и напитки, оставленные в номере, подлежат утилизации.
- 2.46. Порядок хранения и получения забытых вещей утвержден генеральным директором.

3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ:

- 3.1. При наличии свободных мест администрация принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц с помощью телефонной, факсимильной и электронной связи.
- 3.2. При бронировании, размещении или свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией гостиницы.
- 3.3. Для бронирования посредством электронной связи, гость может воспользоваться формой он-лайн бронирования на сайте www.eastgatehotel.ru или направить по адресам: sales@eastgatehotel.ru, booking@eastgatehotel.ru, info@eastgatehotel.ru надлежащим образом оформленную **заявку**, которая поступает в Отдел продаж и маркетинга.
- 3.4. В заявке должны быть указаны:
- Дата и время заезда и выезда гостя/гостей;
 - Категория и количество номеров;
 - Количество проживающих гостей в номере;
 - ФИО гостя/гостей;
 - Способ оплаты;
 - Перечень дополнительных услуг, бронируемых заранее;
 - Примечания, пожелания, дополнительные комментарии;
 - Контактные данные (телефон, факс, электронная почта);

- Реквизиты предприятия (для юридических лиц).
- 3.5. Подтверждение или отказ в бронировании Отель направляет на адрес гостя в течении 24 часов с момента получения заявки. В период высокой загрузки Отеля и большой загруженности сотрудников службы бронирования, срок обработки заявок на бронирование может быть увеличен до 72 часов.
- 3.6. В зависимости от формы оплаты бронирования бывают:
- **Гарантированное бронирование** – это ранее оплаченное бронирование, которое предполагает гарантию предоставления всех забронированных услуг. Заезд в Отель по гарантированному бронированию возможен в любое время до 12.00 дня, следующего за днем заезда, в случае неявки или отсутствия отмены/изменений по бронированию до 14.00 дня, предшествующему день заезда, Отель вправе взимать оплату за незаезд в размере стоимости первой ночи проживания.
 - **Негарантированное бронирование** не подразумевает оплату забронированных услуг заранее. Негарантированное бронирование предполагает ожидание гостя до 18.00 дня заезда, а в случае неявки до 18.00 дня заезда, Отель вправе отменить негарантированное бронирование в одностороннем порядке.
- 3.7. Гость вправе отменить гарантированное бронирование без штрафа письменно известив об этом Отель не менее, чем за сутки до даты заезда по адресам: info@eastgatehotel.ru, booking@eastgatehotel.ru, sales@eastgatehotel.ru.
- 3.8. Извещение об отмене должно содержать: дату заезда, категорию и количество номеров, по которым следует снять бронь, а также ФИО гостя, на которое произведено бронирование.
- 3.9. В период высокой загрузки Отель вправе принимать только гарантированное бронирование.
- 3.10. Порядок, сроки и условия отмены бронирования, совершенного юридическими лицами, предусмотрены условиями заключенных с такими лицами договора.

4. ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ:

- 4.1. Своевременно и в полном объеме предоставить гостям и посетителям Отеля оплаченные услуги.
- 4.2. Обеспечить полное соответствие санитарным и другим нормам качество и безопасность предоставляемых услуг.
- 4.3. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях Отеля.
- 4.4. Не проводить шумных мероприятий на территории Отеля, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23 часов.
- 4.5. Своевременно реагировать на требования гостей и посетителей Отеля об устранении неудобств, поломок в оборудовании и технике в номерах, на объектах инфраструктуры Отеля, других недостатков оказываемой услуги.
- 4.6. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, Исполнитель предлагает гостю альтернативный номер. При невозможности последнего, Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательства по возмездному оказанию услуг и полностью возместить гостю убытки.

- 4.7. Гость Отеля вправе расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, уплатив Исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги и возместив Исполнителю расходы, произведенные им в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.
- 4.8. Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в Отеле путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от гостя.

5. ПРАВА ГОСТЯ/ПОСЕТИТЕЛЯ ОТЕЛЯ:

- 5.1. Пользоваться всеми услугами Отеля в установленном режиме работы объектов Исполнителя интервале, кроме услуги по проживанию для посетителя Отеля.
- 5.2. Получать информацию по работе объектов Отеля, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета, производить промежуточный платеж.
- 5.3. Гость Отеля имеет право по разрешению администратора гостиницы проводить в номер **приглашенных посетителей** в период с 8.00 до 23.00 часов.

Пропуск на вход посетителя в гостиницу должен быть оформлен у администратора при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Количество одновременно приглашенных посетителей в один номер не может превышать: 2 человек для стандартного номера и 4 человек для номера категории «люкс» или «студио».

Ключ-карта посетителям не выдается.

Гость должен лично встретить своего посетителя в зоне ресепшен.

В случае задержки посетителей в номере гостя после 23:00, данные лица должны быть зарегистрированы и оформлены на подселение в номер гостя или в другой свободный номер, согласно утвержденному в гостинице Прейскуранту.

Проживающий гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей, включая ответственность за причинение ущерба, нарушение правил о запрете курения, отказ от оплаты услуг, оказанных гостиницей данным лицам.

- 5.4. Обращаться к администрации Отеля по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.
- 5.5. Право на внеочередное размещение в гостинице при наличии свободных мест имеют категории гостей, указанные в *Приложении 2* к настоящим Правилам

6. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ/ПОСЕТИТЕЛЯ ОТЕЛЯ:

- 6.1. В период нахождения в Отеле соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей и посетителей Отеля от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал Исполнителя.
- 6.2. В момент заселения (заезда в номер) гость визуально должен убедиться в надлежащем состоянии/исправности всех поверхностей и покрытий номера и в случае обнаружения недостатков/царапин/дефектов/сколов и тому подобных недостатков в помещениях/элементах интерьера (шторы, скатерти, ковровин, картины, напольные покрытия и т.п.) незамедлительно сообщить об этом на стойку приема и размещения для

составления соответствующего акта или замены номера, в противном случае стороны признают, что переданные помещения не имеют недостатков.

- 6.3. Соблюдать Правила пользования объектами инфраструктуры Отеля.
- 6.4. Использовать оснащение и инвентарь номера только согласно их функциональному назначению.
- 6.5. Соблюдать Правила противопожарной безопасности на всех объектах отеля (Приложение 1).
- 6.6. В период с 23 часов вечера до 08 часов утра соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям и посетителям Отеля.
- 6.7. Своевременно оплачивать счета за оказанные услуги. По желанию гость может оформить депозит для возможности пользования дополнительными услугами Отеля.
- 6.8. Беречь имущество Отеля. В случае утраты или повреждения имущества возмещать ущерб, согласно Утвержденному прейскуранту. А также нести ответственность за иные нарушения.
- 6.9. О любой задержке выезда своевременно проинформировать Службу приема и размещения. В случае высокой загрузки Отель имеет право отказать в возможности позднего выезда или продления проживания.
Гость обязан в таком случае покинуть номер к моменту наступления расчетного часа.
- 6.10. О любом выезде до конечной даты бронирования гость обязан своевременно, но не позднее, чем за 24 ч. проинформировать Службу приема размещения.
- 6.11. При выявлении у гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание гость обязан немедленно пройти лабораторное обследование и медицинское наблюдение или лечение и в случае, если он представляет опасность для окружающих, обязательную госпитализацию или изоляцию (ст. 3 33 Ф3 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999. № 52— Ф3).
Отказ гостя предоставить документ из лечебного учреждения, подтверждающий отсутствие опасности для окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него, дает основание Исполнителю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно.
- 6.12. В день выезда гость должен сообщить по телефону или лично службе размещения о готовности освободить номер. После приема номера сотрудниками службы гостиничного хозяйства, гость должен сдать ключи и погасить существующую задолженность на стойке приема и размещения.
- 6.13. Незамедлительно сообщить администрации Отеля в случае обнаружения вещей, оставленных без присмотра;
- 6.14. Незамедлительно сообщить администрации Отеля в случае обнаружения пропажи ключ-карты для аннуляции утерянной и выдачи новой.
- 6.15. Курение в любых помещениях Отеля строго запрещено. При нарушении данного режима администрация Отеля вправе взять оплату с гостя в размере 1500 рублей за каждый факт курения. Данная сумма пойдет на очистку номера и воздуха от запаха дыма.

7. НА ТЕРРИТОРИИ ОТЕЛЯ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- 7.1. Разводить костры, использовать свечи, открытый огонь.

- 7.2. Хранить и несанкционированное использовать пиротехнические изделия.
- 7.3. Оставлять посторонних лиц, не проживающих посетителей, детей, животных в номере в свое отсутствие. Оставлять детей и животных в других помещениях и объектах отеля без присмотра.
- 7.4. Передавать электронную карту-ключ от номера другим лицам.
- 7.5. Курить в номерах, холлах, ресторане и коридорах Отеля, и других местах, не предназначенных для курения.
- 7.6. Проводить на территорию Отеля своих посетителей без предоставления документа, удостоверяющего личность гостя.
- 7.7. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ.

Гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию Администрации Исполнителя.

Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».

- 7.8. Находится на территории Отеля в состоянии алкогольного и наркотического опьянения.
- 7.9. Аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как-то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное поведение в общественных местах и т.д.);
- 7.10. Поведение, нарушающее комфортное пребывание в Отеле других гостей (громкая музыка, просмотр телевизионных программ, крики, смех и пр. с превышением допустимого уровня шума, 60дБ в дневное и 50 дБ в ночное время).
- 7.11. Проявлять агрессию по отношению к другим гостям и сотрудникам Отеля.
- 7.12. Нарушать неприкосновенность личности гостей, посетителей, сотрудников Отеля.
- 7.13. Загрязнять территорию Отеля.
- 7.14. Выбрасывать мусор, бутылки и прочие предметы из окон Отеля.
- 7.15. Выносить из номера и других помещений/объектов мебель, постельные и банные принадлежности, прочие товарно-материальные ценности, являющиеся собственностью отеля (исключение – расходные косметические средства, предоставляемые в пользование гостю, комплементы, купленные товары).
- 7.16. Использовать посторонние предметы в качестве пробок для сливных отверстий ванн.
- 7.17. Употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в общественных местах Отелях и ресторане.
- 7.18. Выносить из ресторана, бара и номеров посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с администрацией.
- 7.19. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Отеля.
- 7.20. Хранить в номере громоздкие вещи (в том числе средства индивидуального перемещения: самокаты, велосипеды, сигвеи и тп).
- 7.21. Находится в общественных зонах (коридорах, холлах, лестницах, лифтах, ресторане, конгресс-центре, лобби Отеля) в нижнем белье, обнаженными, с обнаженным торсом, в

купальниках, в халатах, босиком, в грязной, рваной одежде и обуви.

- 7.22. Без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящимися в пожарных шкафах.
- 7.23. Самовольно перевешивать, перемещать и использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в номерах и общественных зонах.
- 7.24. Самовольно заходить в служебные помещения Отеля, незабронированные конференц-залы, пользоваться оплаченными другими гостями Отеля услугами.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЯ/ПОСЕТИТЕЛЯ ОТЕЛЯ И ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ:

- 8.1. В случае грубого нарушения Правил общественной безопасности и общественного порядка, общественной нравственности или Правил пожарной безопасности со стороны гостя или посетителя Отеля, Исполнитель имеет право прекратить действие договора на оказание услуг немедленно, составить акт по данному нарушению с приглашением при необходимости сотрудников правоохранительных органов.
- 8.2. В случае прекращения действия договора на оказание услуг, возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги, гостю или посетителю Отеля осуществляется в соответствии с законодательством РФ.
- 8.3. Исполнитель не несет ответственности за здоровье гостя или посетителя Отеля в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией Отеля.
- 8.4. Исполнитель не несет ответственности за сохранность не сданных на хранение в сейф документов, денег, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей.
- 8.5. Уполномоченные сотрудники Отеля вправе заходить в помещение номера, во время отсутствия гостя, в случае производственной необходимости. Также администрация оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения гостем материального ущерба гостинице.
- 6.16. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация гостиницы вправе создать комиссию, сделать опись имущества, находящегося в номере, выселить гостя и освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в службе сервиса.
- 6.17. Контроль соблюдения гостями общественного порядка и тишины осуществляется сотрудниками Службы безопасности Отеля. В случае нарушения гостем общественного порядка и тишины, сотрудники Службы безопасности отеля вправе вызвать органы полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ, И ПРАВА ГОСТЯ/ПОСЕТИТЕЛЯ ОТЕЛЯ:

- 9.1. Гость или посетитель Отеля, при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков, либо соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.
- 9.2. Гость или посетитель Отеля вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если Исполнитель в установленный срок не

устранил эти недостатки.

- 9.3. Гость или посетитель Отеля также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.
- 9.4. Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение 24 часов с момента предъявления соответствующего требования.
- 9.5. Требования гостя или посетителя Отеля об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 рабочих дней со дня предъявления соответствующего требования.
- 9.6. Гость или посетитель Отеля вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя (на основании Закона РФ «О защите прав потребителя»).
- 9.7. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гостя, или посетителя Отеля вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный нарушением прав потребителя.
- 9.8. Гость или посетитель Отеля в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Исполнителя, а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе за грубое нарушение Правил проживания и пребывания в Отеле.
- 9.9. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.

ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Уважаемые гости! Просим вас соблюдать правила пожарной безопасности!

- При заселении ознакомьтесь с планом эвакуации и инструкциями по пожарной безопасности.
- Посмотрите в окно для ориентировки.
- Найдите эвакуационные выходы на этаже.

Запомните номер 100 для связи с администратором гостиницы.

Телефонные аппараты для связи находятся в жилой и ванной комнате номера

- Постарайтесь запомнить местонахождение пожарных кранов и огнетушителей, а также схему - эвакуации при пожаре.
- Не подвергайте себя и окружающих опасности – не пользуйтесь источниками открытого огня (не зажигайте свечи, не курите в постели, не бросайте непотушенный окурок в ведро для мусора, из окна и т.п.)
- Не пользуйтесь электронагревательными приборами (кипятильниками, электроплитками, личными утюгами и др.) в номере;
- Не накрывайте включенные лампы предметами из сгораемых материалов; - **Курение на всей территории отеля запрещено;**
- Не храните в номере пожароопасные вещества и материалы;
- Уходя из номера, выключайте электроприборы;

В случае пожара

- Не теряйтесь. Немедленно сообщите о пожаре **по телефону 100** и, по возможности, приступите к его тушению.
- При пожаре в номере покиньте его, закройте за собой дверь, воспользуйтесь эвакуационным выходом.
- Не пользуйтесь лифтом.
- Покиньте здание гостиницы.
- Если дверь стала горячей или дым проникает в номер, **НЕ ОТКРЫВАЙТЕ ДВЕРЬ.**

Если вы не можете выйти из номера

- Если снаружи дым не открывайте окно.
- Если дыма нет, откройте окно и вывесите простыню или одеяло.
- Не поддавайтесь панике, действуйте быстро;
- Наполните ванну водой;
- Намочите полотенца и простыни и заткните ими щели вокруг двери.
- Позвоните дежурному администратору тел.100
- Закройте нос и рот мокрым полотенцем
- Если стены и дверь номера горячие, облейте их водой. Постоянно поддерживайте их во влажном состоянии.

Перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами:

1. Герои Социалистического Труда;
2. Полные кавалеры ордена Трудовой Славы ст. 1,1,5 Федерального Закона от 09.01.1997 №5-ФЗ «О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда и полным кавалерам ордена Трудовой Славы»;
3. Инвалиды войны, п.п. 28, п. 1, ст. 14 Федерального закона от 12.01.1995 г. №5-ФЗ «О ветеранах»;
4. Участники Великой отечественной войны п.п. 19, п. 1, ст. 15 Федерального Закона от 12.01.1995 г. №5-ФЗ «О мерах социальной поддержки участников Великой Отечественной войны»;
5. Герои Советского Союза;
6. Герои Российской Федерации;
7. Полные кавалеры ордена Славы (ст. 1.1, 7 Закона РФ от 15.01.1993г. №4301- 1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»);
8. Инвалиды I и II групп (абз. 6, п. 1 Указа Президента РФ от 02.10.1992 г. №1157).
9. При направлении в служебные командировки судьи пользуются правом бронирования и получения вне очереди мест в гостиницах и приобретения проездных документов на все виды транспорта (Закон РФ от 26 июня 1992 г. № 3132- I «О статусе судей в Российской Федерации»).
10. Судебный пристав, направленный в служебную командировку, пользуется правом приобретения вне очереди проездных документов на все виды транспорта и размещения в гостинице по служебному командировочному удостоверению (Федеральный закон от 21 июля 1997 г. № 118-ФЗ «О судебных приставах»).
11. Сотрудник полиции, следующий к новому месту службы или направленный в служебную командировку, пользуется правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах, приобретения проездных документов на все виды транспорта по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке (Федеральный закон от 7 февраля 2011 г. № 3-ФЗ «О полиции»).
12. Сотрудники Следственного комитета и федеральные государственные гражданские служащие, направляемые в служебные командировки, пользуются правом бронирования и получения во внеочередном порядке мест в гостиницах и приобретения проездных документов на все виды транспорта (Федеральный закон Российской Федерации от 28.12.2010 № 403-ФЗ «О Следственном комитете Российской Федерации» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации).
13. При направлении в служебные командировки прокурорские работники пользуются правом бронирования и получения вне очереди мест в гостиницах и приобретения проездных документов на все виды транспорта (Федеральный закон от 17 января 1992 г. № 2202- I «О прокуратуре Российской Федерации»).
14. Сотрудники уголовно-исполнительной системы, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку, пользуются правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах, приобретения проездных документов на

все виды транспорта по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке (Закон РФ от 21.07.93г. № 5473- 1 «Об учреждениях и органах, исполняющих уголовные наказания в виде лишения свободы»).

15. Военнослужащий имеет право на приобретение проездных документов для себя и членов своей семьи на все виды транспорта вне очереди при следовании в служебную командировку, на новое место военной службы, а также к месту использования отпуска и обратно. При этом военнослужащий, проходящий военную службу по контракту, направляемый в служебную командировку, пользуется правом на бронирование и получение вне очереди места в гостинице по командировочному удостоверению (Федеральный закон от 27.05.1998г. №76-ФЗ «О статусе военнослужащих»).
16. Сотрудники федеральной противопожарной службы, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку, пользуются правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах, приобретения проездных документов на все виды транспорта по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке (Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»).
17. Сотрудник таможенного органа, следующий к новому месту службы или направленный в служебную командировку, пользуется правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах, приобретения проездных документов на все виды транспорта по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке (Федеральный закон от 21 июля 1997 г. № 114-ФЗ «О службе в таможенных органах Российской Федерации»).
18. Предоставить работникам Государственной налоговой службы Российской Федерации по предъявлении служебных и командировочных удостоверений право внеочередного приобретения билетов на все виды транспорта, а также получения мест в гостиницах (Постановление Правительства РФ от 8 апреля 1992 г. № 230 «Вопросы Государственной налоговой службы Российской Федерации»).
19. Лицо начальствующего состава органов федеральной фельдъегерской связи, направленное в служебную командировку, пользуется правом на приобретение вне очереди проездных документов на все виды транспорта и правом на внеочередное размещение в гостинице по командировочному удостоверению (Федеральный закон от 17 декабря 1994 г. № 67-ФЗ «О федеральной фельдъегерской связи»).

Дополнительные льготы для отдельных категорий потребителей устанавливаются по усмотрению Гостиницы и могут быть предоставлены также в виде скидки от действующего тарифа в размере, установленном Гостиницей