


Общество с ограниченной ответственностью «Московская девелоперская группа»	<p align="center">УТВЕРЖДАЮ Генеральный директор Никитина Е.О.</p> <p align="center">«14» декабря 2021</p>	
	<p align="center">ПРАВИЛА проживания и пользования гостиничными услугами в Отеле «СтандАрт»</p>	
	Служба приема и размещения	<p align="right">Страниц: 10 (Десять)</p>
	<p align="center">Дата вступления в силу: 14 декабря 2021</p>	

ПРАВИЛА

проживания и пользования гостиничными услугами

в Отеле «СтандАрт»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами предоставления гостиничных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085, требованиями действующего законодательства (далее по тексту - Правила).

I. Общие положения.

1.1. Основные понятия, используемые в Правилах:

«ОТЕЛЬ» - имущественный комплекс отеля «СтандАрт» (здание, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг по адресу: 125009, Российская Федерация, г. Москва, Страстной бульвар, д. 2.

«ПОТРЕБИТЕЛЬ» - гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

«ИСПОЛНИТЕЛЬ» - ООО «Московская девелоперская группа» (ИНН 7709637554), оказывающее гостиничные услуги потребителям и заказчикам по возмездному договору.

«ЗАКАЗЧИК» - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, которые заключают с Исполнителем договор на предоставление гостиничных услуг в целях обеспечения получения данных услуг физическими лицами.

1.2. Отель предназначен для временного проживания потребителей на основании возмездного договора о предоставлении гостиничных услуг, независимо от субъекта, заключающего такой договор, а также способа заключения договора.

1.3. К комплексу Отеля относятся:

- Номерной фонд в количестве 105 номеров следующих категорий: Классик, Делюкс, Люкс, Гранд Люкс.
- Ресторан “Yura”;
- СПА
- 2 конференц-зала;
- Фитнес-зал
- Парковка

1.4. Режим работы Отеля и подразделений:

- Отель «СтандАрт» работает круглосуточно на ежедневной основе;
- Фитнес-зал работает круглосуточно
- Ресторан «Yura» работает с 07:00 до 23:00;
- Обслуживание в номерах работает круглосуточно на ежедневной основе.

II. Порядок бронирования и аннулирования бронирования.

2.1 Порядок бронирования номера.

Исполнитель имеет право заключать договор с Заказчиком/Потребителем путем подписания его двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной или другой связи. Договор считается заключенным только в случае письменного акцепта Отелем, направленной ему заявки на бронирование и достижения сторонами согласия в обусловленной форме по всем существенным условиям.

2.1.1 Первоочередное право на размещение в Отеле получают лица с подтвержденным, гарантированным бронированием номера. Бронирование номера считается подтвержденным после получения Клиентом уникального номера брони или Подтверждения бронирования. Гарантированным бронирование считается, если оплата номера произведена до момента заселения.

2.1.2 При бронировании номера Отель может потребовать предоставить гарантию бронирования, например, внести предоплату за предоставление гостиничных услуг. В случае отказа Заказчика/Потребителя оплатить бронь, Отель имеет право отказать в бронировании номера или предоставить негарантированное бронирование.

2.1.3 Если бронирование было гарантировано Заказчиком/Потребителем наличными средствами или банковской картой, бронь на номер сохраняется до расчетного часа дня, следующего за днем заезда. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется, при этом отель имеет право взыскать штраф за незаезд в размере стоимости номера за ночь (включая налог).

2.1.4 Если бронирование не было гарантировано Заказчиком/Потребителем наличными средствами или банковской картой, бронь на номер сохраняется до 18:00 дня заезда. При незаезде до 18:00 Отель оставляет за собой право аннулировать бронь без дополнительного уведомления Заказчика/Потребителя. В этом случае размещение Потребителя производится в порядке общей очереди, а в случае отсутствия свободных номеров в заселении может быть отказано.

2.1.5 Гарантия бронирования может осуществляться Заказчиком/Потребителем наличными средствами, банковской картой, безналичным расчетом.

В случае гарантии бронирования банковской картой гарантия основывается на деталях банковской карты, предоставленных Заказчиком/Потребителем. В этом случае Исполнитель имеет право удостовериться в подлинности банковской карты и произвести проверку лимита денежных средств на стоимость первой ночи проживания.

Для подтверждения статуса бронирования как «гарантированное» Исполнитель оставляет за собой право осуществлять авторизацию (холдирование) денежных средств в размере стоимости первой ночи проживания на предоставленной для гарантии банковской карте за 1 (одни) сутки до даты заезда.

В случае невозможности авторизации денежных средств на предоставленной карте в указанном размере, бронирование утрачивает статус «гарантированное» и переходит в статус «негарантированное».

2.2. Отмена бронирования, незаезд.

2.2.1. Отмена гарантированного бронирования без взимания штрафных санкций с Потребителя возможна до 14:00 по московскому времени дня, предшествующего дню заезда. В случае несвоевременной отмены бронирования Исполнитель вправе взимать

штраф за несвоевременную отмену бронирования в размере стоимости первых суток проживания (включая налог) согласно тарифу.

Отмена бронирования Заказчиком осуществляется на договорных условиях, согласованных с Исполнителем.

2.2.2. В случае не заезда или опоздания Исполнитель вправе взимать плату за простые номера в размере стоимости первых суток проживания (включая налог) согласно тарифу.

2.2.3 Отмена негарантированного бронирования осуществляется Исполнителем в 18:00 в день заезда в случае фактического не заезда гостя к данному времени.

2.3 Изменение бронирования.

2.3.1 Внесение изменений в условия бронирования как дата заезда, продолжительность проживания, категория номера, количество проживающих могут повлечь изменение стоимости проживания.

III. Порядок размещения в Отеле.

3.1. Правила размещения и проживания в Отеле.

Договор о предоставлении основных гостиничных услуг Потребителю считается заключенным после оформления документов на проживание (заполнение регистрационной карты) и удостоверяется расчетной квитанцией или другим расчетным документом, который подтверждает заключение договора и включает в себя:

- наименование отеля, его реквизиты;
- фамилия, имя и отчество Потребителя;
- информацию о номере;
- цену номера;
- другие необходимые данные на усмотрение Отеля.

3.2. Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры «Ордена Славы» и лица, приравненные к ним;
- Инвалиды и участники Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним;
- Другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание на предприятиях бытового обслуживания.

Лицо, имеющее право на внеочередное обслуживание, должно предъявить документ, подтверждающий такое право.

3.3. Размещение осуществляется при предоставлении документа, удостоверяющего личность, которыми 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, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

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

ж) разрешение на временное проживание лица без гражданства;

з) вид на жительство лица без гражданства.

3.4. Исполнитель вправе отказать в размещении Потребителям, не имеющим при себе документ, удостоверяющий личность, или находящимся в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения, а также Потребителям, нарушившим настоящие Правила при предыдущих проживаниях.

3.5. В случае обнаружения у Гостя повышенной температуры (37,0 и выше) и/или симптомов вирусного заболевания Гость обязуется сдать тест на COVID-19 за свой счет в течение 24 часов с момента заселения в номер Отеля.

3.6. Гость обязуется не пользоваться дополнительными услугами Отеля, а также покидать номер в период ожидания результатов теста на COVID-19. Пользование услугами ресторана происходит путем бесконтактной доставки.

3.7. Исполнитель вправе отказать в размещении Потребителям в случае получения положительного теста на COVID-19. В данном случае гость обязуется незамедлительно покинуть Отель и обратиться в медицинское учреждение для получения рекомендаций от сотрудника.

3.8. Размещение в Отеле лиц, не достигших 18-летнего возраста, категорически запрещено (в соответствии со ст.28 п.2 ГК РФ и ст.26 ГК РФ).

3.9. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный гостем или на срок, указанный в подтверждении бронирования. Предельный срок проживания граждан РФ в Отеле не устанавливается.

Для иностранных граждан размещение в Отеле возможно в пределах срока действия визы или миграционной карты, иного правоустанавливающего документа.

3.10. Условия отказа от услуги.

Потребитель имеет право обратиться с отказом от услуги в течение 15 минут с момента заселения в случае соблюдения следующих условий:

- причина для замены будет мотивирована (техническая неисправность, отсутствие услуги, входящей в стоимость номера);
- Потребитель не воспользовался ни одной из других услуг, входящих в стоимость номера.

IV. Стоимость проживания и порядок оплаты. Порядок размещения в Отеле.

4.1. В Отеле установлена посуточная система оплаты.

Стоимость проживания за сутки в рублях с учетом НДС 20% указана в Приложении к настоящим Правилам.

4.2. Проживающим в Отеле предоставляются следующие услуги без взимания дополнительной оплаты:

- хранение багажа в багажной комнате в день заезда и день выезда (сроком не более 24 часов);
- побудка;
- ежедневная уборка номера;
- металлический шкаф/ящик для хранения документов;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой, медицинская аптечка находится в Службе приема и размещения;
- предоставление справочно-информационных услуг;
- беспроводной интернет в номерах и общественных зонах Отеля;
- вызов такси;
- тренажерный зал;

- аренда депозитных ячеек;
- аренда детской кровати;
- меню подушек;
- питьевая бутилированная вода;
- пользование кофейной машиной, капсульные наполнители;
- швейный набор, косметические и банные принадлежности для ванной комнаты, одноразовые тапочки.

4.3. В Отеле установлены время заезда и расчетный час:

Время заезда – 14:00

Расчетный час – 12:00

4.4. В случае бронирования номеров, оплата производится за полные сутки вне зависимости от времени заезда клиента.

Гарантированный ранний заезд предоставляется при наличии бронирования номера на сутки раньше фактического дня заезда.

4.5. При заселении без бронирования более, чем на сутки, в случае раннего заезда с 00:00 до 05:00 заселение Потребителю может быть обеспечено путем осуществления бронирования номера с предыдущих моменту заезда суток, в результате чего оплате подлежит 100% стоимости номера.

Заезд с 05.00 – 10.00 может осуществляться с взиманием дополнительной платы в размере 50% от лучшей цены дня, при наличии свободных и готовых к заселению номеров забронированной категории.

Заезд с 10:00 до 14:00 может осуществляться без взимания платы при наличии свободных и готовых к заселению номеров забронированной категории.

При заселении без бронирования менее, чем на сутки, в случае заезда с 00:00 и выезда до расчетного часа, оплате подлежит 100% стоимости номера.

4.6. Поздний выезд с 12:00 до 14:00 предоставляется Потребителю бесплатно при наличии свободных номеров забронированной категории. Поздний выезд с 12:00 до 18:00 оплачивается, как 50 % стоимости номера и предоставляется в случае наличия номеров.

Поздний выезд после 18:00 оплачивается как 100 % стоимости номера.

Поздний выезд после 21:00 считается продлением номера на еще одни сутки.

4.7. Размещение детей и предоставление дополнительных кроватей.

Максимальное количество гостей в номере зависит от категории номера:

Номер категории «Классик» – максимально 2 персоны

Номер категории «Делюкс» – максимально 3 персоны

Номер категории «Люкс» – максимально 4 персоны

Номер категории «Гранд Люкс» – максимально 4 персоны

Доплата за размещение дополнительных проживающих взимается согласно тарифу.

Дополнительные и детские кровати предоставляются без взимания дополнительной платы. За проживание в Отеле детей до 12 лет (при семейном размещении) без предоставления ребенку отдельного места плата не взимается. Проживание в Отеле детей до 2 лет на детских кроватях – бесплатно, детская кроватка предоставляется бесплатно.

При предоставлении дополнительного места для детей и взрослых с использованием дополнительного места взимается плата в размере 2500 рублей в сутки.

4.8 При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

4.9 Посещение проживающих гостей в Отеле третьими лицами разрешается с обоюдного

согласия администрации Отеля и проживающего гостя. Пребывание в номере посетителей разрешается с 07:00 – 23:00 максимальное количество посетителей зависит от категории номера:

Номер категории «Классик» – максимально 4 персоны

Номер категории «Делюкс» – максимально 6 персоны

Номер категории «Люкс» – максимально 8 персон

Номер категории «Гранд Люкс» – максимально 8 персон

В случае, когда посетитель предполагает остаться в номере после 23.00, посетителю необходимо снять отдельный номер в Отеле и пройти процедуру регистрации на стойке приема и размещения или если позволяет категория номера и не превышает количество проживающих гостей согласно п. 4.7 запросить дополнительное место и пройти процедуру регистрации на стойке приема и размещения. При предоставлении дополнительного места взимается плата с посетителя или проживающего гостя согласно тарифу.

4.10. Порядок оплаты проживания.

Отель обеспечивает возможность проживания Потребителя только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода по желанию Потребителя проживание может быть продлено только при наличии свободных номеров.

4.11. По согласию сторон при заселении Потребителя на срок любой продолжительности с Потребителя взимается предоплата за весь срок проживания. Гость письменно информируется и подтверждает свое согласие на срок проживания в Отеле, подписывая регистрационную карту.

4.12. Оплата проживания может осуществляться наличными денежными средствами, банковской картой, по безналичному расчету. Оплата проживания осуществляется только в рублях.

4.13. При заезде Потребитель может оставить депозит на пользование дополнительными услугами путем внесения наличных или авторизации (блокировки) оговоренной суммы на банковской карте.

В случае использования депозита не в полном размере или неиспользования депозита, Потребителю производится возврат наличных или отмена авторизации (блокировки) средств на банковской карте.

В случае нежелания Потребителя оставить депозит на пользование дополнительными услугами, Отель оставляет за собой право ограничить пользование Гостя рядом услуг в номере, как: мини-бар, телефонная связь, платное телевидение, услуги прачечной.

В случае нежелания Потребителя оставить депозит на пользование дополнительными услугами, Отель оставляет за собой право ограничить Потребителя в возможности записи дополнительных расходов на номер комнаты, а пользование услугами осуществлять при расчете на точке продаж.

4.14. Сотрудники Отеля имеют право проверить сохранность номера в период проживания, и в случае обнаружения повреждений имущества, предъявить соответствующее требование о возмещении ущерба Потребителю.

V. Иные услуги, оказываемые в Отеле.

5.1 Порядок предоставления дополнительных услуг.

Исполнитель по просьбе Потребителя или Заказчика может предоставить дополнительные платные услуги, согласно Перечню дополнительных услуг с выдачей квитанции и кассового чека, либо иных предусмотренных законодательством документов.

5.2 Перечень дополнительных услуг:

- Трансфер
- Парковка на внутренней территории Отеля;

- Услуги ресторанов и баров;
- Проведение и обслуживание банкетов;
- Аренда конференц-залов, помещений для проведения мероприятий с комплектом оборудования;
- Мини-бар;
- Круглосуточное обслуживание в номерах;
- Завтрак по сет-меню с 07.00 до 11.00;
- Услуги прачечной и химчистки;
- Платное телевидение;
- Телефонная связь;
- Аренда дополнительной кровати;
- Услуги персонального фитнес-тренера;
- Услуги бизнес-центра;
- Сувенирная продукция.

Стоимость дополнительных услуг определяется согласно прейскуранту Исполнителя. Подробная информация о работе служб Отеля, перечне дополнительных услуг и о ценах на них предоставлены в информационной папке на стойке Службы приема и размещения Отеля. Дополнительные услуги могут быть предоставлены лицам, зарегистрированным и проживающим в Отеле.

5.3 Ряд дополнительных услуг может быть предоставлен иным лицам, не зарегистрированным и не проживающим в Отеле, как-то:

- Завтрак — по сет-меню с 07.00 до 11.00
- Парковка на внутренней территории Отеля;
- Услуги ресторанов и баров;
- Проведение и обслуживание банкетов;
- Аренда конференц-залов, помещений для проведения мероприятий с комплектом оборудования;
- Услуги персонального фитнес-тренера;
- Услуги прачечной и химчистки;
- Сувенирная продукция.

5.4. Оплата дополнительных услуг осуществляется в рублях наличными в точках продаж Отеля, по кредитной карте либо в безналичной форме на расчетный счет Отеля. Оплата должна осуществляться своевременно и в полном размере.

5.5. Оплата дополнительных услуг зарегистрированным и проживающим Гостем может осуществляться, как на месте в точке продаж, так в счет внесенного депозита на номер комнаты, если таковой был внесен и стоимость услуги/услуг не превышает размер внесенного депозита.

5.6. Оплата дополнительных услуг незарегистрированными и не проживающими Заказчиками осуществляется на месте в точке продаж.

VI. Правила поведения в Отеле.

6.1. При проживании в Отеле Потребителю не разрешается:

- курить;
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, принимать наркотические вещества и алкогольные напитки;
- осуществлять любые действия, способные помешать другим гостям (громкие разговоры, музыка, использование ненормативной лексики и т.д.);
- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- иметь при себе любой вид оружия;

- заходить в служебные помещения;
- находиться в общественных зонах Отеле в ненадлежащем виде (полотенце, ином подобном виде), а также без одежды (в обнаженном виде).

6.2. Потребитель обязан:

- соблюдать установленный в Отеле порядок проживания;
- нести ответственность за свои действия и действия приглашенных посетителей;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные Отелем услуги.

VII. Иные положения.

7.1. Исполнитель не несет ответственность за сохранность денег, валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных в номере Отеля в металлическом шкафу для хранения документов. Поскольку он не соответствует требованиям к взломостойкости и не является сейфом, для хранения денежных средств и других ценных вещей. Для хранения вышеуказанного ценного имущества, Потребитель может воспользоваться услугой сейфовой ячейки на стойке приема и размещения Отеля.

Лицо, проживающее в Отеле, обнаружившее утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязано без промедления заявить об этом Исполнителю (до выезда из Отеля).

7.2. С целью координации действий службы безопасности и формирования дополнительной доказательной базы по совершённым в пределах Отеля действиям, в том числе, и противоправного характера, в местах общего пользования и большого скопления людей ведётся круглосуточное видеонаблюдение.

7.3. В случае нарушения положений настоящих Правил, Отель имеет право выселить Потребителя из номера в любое время без компенсации стоимости проживания.

7.4. В случае утраты или повреждения имущества Отеля лицом, проживающим в Отеле, причиненный ущерб подлежит возмещению данным лицом в полном объеме.

7.5. Порядок учета, хранения и утилизации забытых вещей.

В случае обнаружения забытых вещей, Отель, если это является возможным, обязан уведомить владельца вещей об их обнаружении.

Хранение всех найденных в Отеле вещей (кроме особо ценных и наличных денег, которые хранятся в сейфовых ячейках) производится в офисе Хозяйственной службе в специально оборудованном запирающемся шкафу, ключ от которого находится у Службы безопасности Отеля.

Ответственность за хранение забытых вещей возлагается на Хозяйственную службу Отеля и Службу безопасности. Все оставленные и найденные вещи, не представляющие большой ценности, хранятся в специальном шкафу забытых вещей и после 3 месяцев хранения утилизируются.

Найденные вещи доставляются в офис Хозяйственной службы, где в присутствии Старшего смены службы безопасности. Дежурный инспектор Хозяйственной службы заполняет специальную форму, и им присваивается идентификационный номер. Найденная вещь вместе с заполненной формой упаковывается и кладется на хранение в специальный шкаф забытых вещей. После этого вносится соответствующая запись в Ведомость оставленных и найденных вещей.

Все оставленные пищевые продукты хранятся в офисе Хозяйственной службы в течение 3х дней и после этого утилизируются.

Все особо ценные вещи и наличные денежные средства хранятся в сейфовых ячейках, и по истечении 6 месяцев хранения Руководство Отеля принимает решение об их дальнейшем использовании.

При обращении Потребителя, выехавшего из Отеля, о забытых им в Отеле вещах, Служба приема и размещения обговаривает все детали и передачи/пересылки по почте этих вещей, либо об их хранении в Отеле до следующего приезда Потребителя.

7.6. Правила пожарной безопасности.

При размещении в Отеле Потребитель должен ознакомиться с Инструкцией по пожарной безопасности. Всем Потребителям необходимо знать и четко выполнять последовательность действий при возникновении пожара или объявлении по системе оповещения о чрезвычайной ситуации в здании.

См. инструкцию по пожарной безопасности в Приложении к Правилам.

7.6.1 Курение в Отеле.

В соответствии с федеральным законом N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака", курение на территории Отеля, в номерах Отеля, а также на открытой террасе Отеля воспрещается.

Курение разрешено в специально отведенном и оборудованном месте около заднего входа в Отель. В случае обнаружения признаков курения в момент проживания, с Потребителя взимается сумма в размере 15000 (Пятнадцать тысяч) рублей за детоксикацию помещения.