

**УТВЕРЖДЕНО**  
**СМК.ДОС.03.ПО.02.СОП.01**  
**в ООО «Московская девелоперская**  
**группа» от 10.11.2025 г.**

**ПРАВИЛА**  
**проживания и пользования гостиничными**  
**услугами**  
**в Отеле «СтандАрт»**

## I. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами в Отеле «СтандАрт» (далее по тексту - Правила) разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в Отеле «СтандАрт».

1.2. Основные понятия, используемые в Правилах:

**Отель** - отель «СтандАрт», расположенный по адресу: 125009, Российская Федерация, г. Москва, Страстной бульвар, д. 2.

**Гость** - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Исполнитель** - Общество с ограниченной ответственностью «Московская девелоперская группа», зарегистрированное МИФНС № 46 по г. Москве 18.10.2005 г., ОГРН 1057748671177, ИНН 7709637554.

**Заказчик** - физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу Гостя. Настоящие правила применяются к отношениям Отеля с юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями в той части, в которой они не противоречат условиям заключенных с такими юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями договоров.

**Гостиничные услуги** - комплекс услуг по предоставлению временного размещения и обеспечению временного проживания Гостей в Отеле, включая сопутствующие услуги, определяемые Исполнителем, с учетом требований, предъявляемых к виду и категории средства размещения.

**Бронирование** - закрепление номера за Гостем в гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика или Гостя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя.

**Расчетный час** - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Гостя: Расчетным часом начала обслуживания (заезда) является 15:00 по московскому времени; Расчетным часом освобождения номера (выезда) является 12:00 по московскому времени.

**Расчетные сутки** — промежуток времени, продолжительность которого определяется следующим образом: первые расчетные сутки с 15:00 по московскому времени дня заселения и до 12:00 по московскому времени следующего дня, все последующие сутки считаются с 12:00 по московскому времени дня до 12:00 по московскому времени последующего за ним дня.

**Цена номера** - посуточная стоимость (тариф) временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем. Единицей расчета Цены номера являются расчетные сутки.

**Гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

**Негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до определенного часа, установленного Исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.

1.3. Отель предназначен для временного проживания Гостей на основании возмездного договора о предоставлении гостиничных услуг, независимо от субъекта, заключающего такой договор.

#### 1.4. Режим работы Отеля круглосуточный.

### **II. Порядок бронирования и аннулирования бронирования.**

2.1 Первоочередное право на размещение в Отеле получают лица с подтвержденным и гарантированным бронированием номера. Бронирование номера считается подтвержденным после получения Заказчиком/Гостем уникального номера брони или подтверждения бронирования. Гарантированным бронирование считается если оплата номера произведена до момента заселения.

2.2. Бронирование считается гарантированным при условии предоплаты стоимости:

- как минимум одной ночи проживания при краткосрочном бронировании не позднее одного дня до даты заезда;
- первого месяца проживания при бронировании по тарифам длительного проживания (от 30 ночей);
- 100% от стоимости проживания при бронировании номеров по тарифам специальных предложений (согласно условиям, указанным при бронировании номера).

2.3. Гарантия бронирования может осуществляться Заказчиком/Гостем наличными средствами, банковской картой, безналичным расчетом.

В случае гарантии бронирования банковской картой гарантия основывается на деталях банковской карты, предоставленных Заказчиком/Гостем. 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».

2.4. Оплату необходимо произвести не менее чем за один день до даты заезда для бронирований по открытым тарифам.

2.5. При условиях длительного проживания (от 30 дней) оплату необходимо произвести в течение 7 календарный дней с момента получения подтверждения (уведомления) о бронировании. При заезде в Отель Гость должен внести обеспечительный платеж в качестве депозита в размере, указанном при бронировании.

2.6. При отсутствии оплаты Отель оставляет за собой право аннулировать бронирование в одностороннем порядке, направляя на указанную при бронировании электронную почту уведомление об аннуляции.

2.7. При гарантированном бронировании номер сохраняется за Гостем до 12:00 по московскому времени дня, следующего за днем запланированного заезда.

2.8. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки, если иное не предусмотрено условиями тарифа/договора. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

2.9. Если бронирование не было гарантировано Заказчиком/Гостем 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. В этом случае размещение Гостя производится в порядке общей очереди, а в случае отсутствия свободных номеров в заселении может быть отказано.

2.10. 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. Исполнитель имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг в Отеле. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

3.2. Договор на предоставление услуг заключается в письменном виде. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком/Гостем Исполнителю, а также в случае совершения Заказчиком/Гостем действий, направленных на получение услуг, в том числе уплата Заказчиком/Гостем соответствующей суммы Исполнителю.

3.3. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении Гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Гостя.

3.4. При заселении в Отель каждый Гость должен пройти регистрацию на стойке приема и размещения в соответствии со статьей 5 Закона РФ от 25.06.1993г. №5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения выбор места пребывания и жительства в пределах Российской- Федерации».

3.5. Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды I группы и одно лицо, сопровождающее их;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, при предъявлении командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

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

3.6. При оформлении проживания в Отеле Гость ставит свою подпись на регистрационной карте, а сотрудник службы приема и размещения Отеля выдаёт для подписи регистрационную карту Гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг.

3.7. Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления Гостем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации,
- 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, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время

- 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.

3.8. 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.

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

3.10. Если Гость является обладателем нескольких документов, входящих в указанный перечень, то последний вправе самостоятельно выбирать какой из указанных документов он может предъявить, но обязанность по подтверждению своего правового статуса (категории) и последствия его не подтверждения лежат на Госте.

3.11. Иностранные Гости обязаны предъявлять миграционную карту и визу, в случае наличия визового режима.

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

3.13. Размещение Гостей 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, или иного правоустанавливающего документа.

3.14. Гость имеет право обратиться с отказом от услуги в течение одного часа с момента заселения в случае соблюдения следующих условий:

- причина для замены будет мотивирована (техническая неисправность, отсутствие услуги, входящей в стоимость номера);

- Гость не воспользовался ни одной из других услуг, входящих в стоимость номера.

#### **IV. Стоимость проживания и порядок оплаты.**

4.1. В Отеле установлена посуточная система оплаты. Стоимость проживания за сутки в рублях с учетом НДС по ставке, действующей на дату оказания услуги, 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 кроватки, для детей до двух лет;
- меню подушек;
- питьевая бутилированная вода;
- пользование кофейной машиной, капсульные наполнители;
- швейный набор, косметические и банные принадлежности для ванной комнаты, одноразовые тапочки.

4.3. Оплата гостиничных услуг производится до или во время заселения в Отель в соответствии с условиями бронирования.

4.4. При осуществлении расчетов с Гостем Отель выдает Гостю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

4.5. Оплата за проживание в случае заезда Гостя в Отель до расчетного часа или задержки выезда Гостя:

а) в случае заезда в Отель до расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:

- с 00:00 до 03:00 — производится оплата за полные сутки при наличии свободных номеров;
- с 03:00 до 15:00 – производится оплата за половину суток при наличии свободных номеров.

б) в случае задержки выезда Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- с 12:00 до 18:00 — производится оплата за половину суток;
- начиная с 18:00 — производится оплата за полные сутки.

4.6. Ранний заезд и/или поздний выезд возможны только при наличии свободных номеров и за дополнительную плату.

4.7. При проживании Гостя в Отеле менее суток оплата производится согласно стоимости номера за сутки. В Отеле не предусмотрена почасовая оплата.

4.8. Размещение детей и предоставление дополнительных кроватей. Максимальное количество Гостей в номере зависит от категории номера, в номерах предусмотрено максимальное количество основных мест и дополнительных:

- Номер категории «Классик» — 2 основных места, 0 дополнительных;
- Номер категории «Делюкс» — 2 основных места, 1 дополнительное;
- Номер категории «Люкс» — 2 основных места, 2 дополнительных;
- Номер категории «Гранд Люкс» — 2 основных, 2 дополнительных.

Доплата за размещение на дополнительных местах взимается согласно утвержденного прейскуранта.

За проживание в Отеле детей до 12 лет (при семейном размещении) без предоставления ребенку отдельного места плата не взимается. Детская кроватка для детей до 2 лет предоставляется бесплатно.

При размещении детей и взрослых на дополнительном месте взимается плата согласно утвержденного прейскуранта.

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

4.10. Посещение проживающихGuestов 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

4.11. 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. 4.11, запросить дополнительное место и пройти процедуру регистрации на стойке приема и размещения Отеля. При предоставлении дополнительного места взимается плата с посетителя или Гостя согласно тарифу.

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

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

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

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

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

4.17. В случае нежелания Гостя 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, услуги ресторана и услуги СПА-центра.

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

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

## **V. Иные услуги, оказываемые в Отеле.**

5.1 Исполнитель по просьбе Гостя 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 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 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. Каждый Гость обязан:

- соблюдать установленные Отелем правила проживания и порядок оплаты гостиничных и иных услуг;
- в момент заселения (заезда в номер) Гость визуально должен убедиться в надлежащем состоянии/исправности всех поверхностей и покрытий номера, соответствии комплектации номера заявленной для данной категории номера и, в случае обнаружения недостатков/царапин/дефектов/сколов/недокомплектации и тому подобных недостатков в

помещениях номера в течение одного часа с момента заселения сообщить об этом на стойку приема и размещения Отеля для составления соответствующего акта или замены номера, в противном случае Гость признает, что предоставленный Гостю номер не имеет недостатков;

- при заселении предупредить сотрудников Отеля из службы приема и размещения об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании Отелем услуг, включая, но не ограничиваясь, аллергию;

- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу, территории и оборудованию Отеля;

- по первому требованию возместить ущерб в случае утраты и/или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. В случае причинения ущерба Отель вправе списать сумму ущерба с депозита за дополнительные услуги при согласии Гостя. Ущерб, нанесенный Отелю, подлежит возмещению на основании Акта ущерба. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «Прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества»;

- не беспокоить другихGuestов, проживающих в Отеле, соблюдать тишину и порядок в номере и на территории Отеля, соблюдать нормы общественного порядка в Отеле;

- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водоплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля;

- строго соблюдать правила пожарной безопасности, электробезопасности, не допуская возникновения очагов возгорания, пожара, ознакомиться с Инструкцией по пожарной безопасности, строго 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);

- незамедлительно сообщить администрации Отеля в случае обнаружения пропажи ключа от номера;

- незамедлительно сообщить администрации Отеля в случае обнаружения вещей, оставленных без присмотра;

- своевременно и в полном объеме оплачивать городские, междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные Отелем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;

- при заселении в Отель с домашними животными, соблюдать «Правила проживания с домашними животными», установленные в Отеле;

- соблюдать правила посещения фитнес-центра и спа;

- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор, кондиционер и другие электроприборы, закрыть номер;

- при выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить сотрудника службы приема и размещения о своем выезде, сдать ключ в данную службу, предъявить номер для возврата работникам Отеля;

- держать закрытыми окна и двери номера при работающем кондиционере;

- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей. При проведении торжественных мероприятий количество приглашенных Guestов отдельно согласовывается с администрацией Отеля;

- родители (иные законные представители) самостоятельно принимают необходимые меры и несут ответственность по недопущению/нахождению своих несовершеннолетних детей в местах, предназначенных для реализации алкогольной продукции или курения, а также в иных местах, определенных с учетом культурных и местных традиций Guestов, пребывание в которых может причинить вред здоровью

несовершеннолетних, их физическому, психологическому, нравственному или духовному развитию.

#### 6.2. В Отеле запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по договору о предоставлении гостиничных услуг), а также передавать таким лицам ключ от номера;
- оставлять детей в номере и местах общего пользования без присмотра взрослых;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, тяжелые металлы;
- проносить на территорию Отеля любые виды оружия;
- хранить и/или несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- зажигать и/или использовать ароматические свечи и благовония;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере, а также устанавливать другую бытовую технику без согласования с администрацией Отеля;
- вносить самостоятельно изменение в техническое оснащение номера без согласования с администрацией Отеля;
- использовать посторонние предметы в качестве пробок для сливных отверстий сантехники;
- переносить/переставлять телевизоры, шкафы, комоды, холодильники, постельные принадлежности или иные предметы в другие комнаты номера без согласования с администрацией Отеля;
- нарушать покой проживающихGuestов после 23-00;
- осуществлять любые действия, способные помешать другим Гостям (громкие разговоры, музыка, использование ненормативной лексики и т.д.);
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, принимать наркотические вещества, а также распивать напитки в местах общего пользования;
- нарушать действующее законодательство о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, а также санитарно-эпидемиологические нормы и правила, действующие в момент пользования Гостем услугами Отеля;
- аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, такие как: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное поведение в общественных местах, использование ненормативной лексики, проявление агрессии к другим Гостям и сотрудникам Отеля и пр.);
- загрязнять территорию Отеля;
- выбрасывать мусор вне специально отведенных для этого урн;
- заходить в служебные помещения;
- находиться в общественных зонах Отеля в ненадлежащем виде (полотенце, ином подобном виде), а также без одежды (в обнаженном виде);
- купать животных в ванне с использованием белья Отеля;
- проводить аудио-, фото-, кино-, видеосъемку без согласования с администрацией Отеля;
- курить табак, либо табакосодержащую/никотиносодержащую продукцию (в том числе кальяны, электронные сигареты, системы нагревания/испарения табака, айкосы, вейпы и пр.) в зданиях и сооружениях, предназначенных для оказания услуг Отеля, за исключением специально отведенных мест. В случае нарушения данного правила

администрацией Отеля в счет Гостя будет начислена услуга внеочередной генеральной уборки номера в соответствии с утвержденной стоимостью услуги.

- парковать транспортные средства за пределами специально отведенных для этой цели мест общественной территории;
- использовать бытовые приборы, выделяющие пар;
- допускать попадание пара из душевых комнат на ближайший датчик системы автоматической пожарной сигнализации (далее АПС);
- распылять аэрозольные жидкости/лаки ближе 1,5 метра от датчиков системы АПС;
- закрывать, заклеивать и самостоятельно снимать датчики системы АПС;
- без причин использовать первичные средства пожаротушения, разводить открытый огонь;
- использовать помещения и территорию Отеля для осуществления какой-либо коммерческой деятельности без получения разрешения на такую деятельность со стороны администрации Отеля.

6.3. Гость несет риск наступления неблагоприятных последствий при совершении действий, приводящих к попаданию пара, дыма, аэрозолей и т.п. на датчики системы АПС, в том числе привлечения к административной ответственности за ложный вызов службы пожарной охраны, в связи с активацией системы АПС.

6.4. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в общественных местах на территории и в зданиях, помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем аудио, фото и видеонаблюдения.

6.5. Отель рекомендует воздержаться от посещения Отеля при наличии заболеваний, передающихся воздушно-капельным или контактно-бытовым путем и/или создающим угрозу распространения заболевания среди Гостей и сотрудников Отеля.

6.6. При появлении у Гостя признаков инфекционного заболевания Гость обязан соблюдать санитарно-противоэпидемиологические (профилактические) мероприятия по недопущению распространения инфекционных заболеваний (ст. 33 Федерального закона «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ).

В случае проявления симптомов инфекционного заболевания и несоблюдения Гостем санитарно-противоэпидемиологических (профилактических) мероприятий по недопущению распространения инфекционных заболеваний, установленных действующим законодательством и/или рекомендациями Роспотребнадзора и /или иными нормативными актами, действующими в момент проживания Гостя в Отеле, Отель вправе отказать в заселении или дальнейшем оказании гостиничных и иных услуг.

## **VII. Права и обязанности администрации Отеля**

7.1. Отель обязан обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию Гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант стоимости номеров; сведения о работе размещенных в Отеле точек питания, связи, бытового обслуживания.

7.2. Отель обязан информировать Гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

7.3. Отель вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Отеле и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных или неотложных ремонтных, санитарно - эпидемиологических работ и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни и здоровью, окружающей среде и имуществу или препятствующих нормальному (качественному и

безопасному) использованию имущества. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае возникновения угрозы жизни и здоровью, окружающей среде и имуществу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию номера.

7.4. Администрация Отеля имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и прочих услуг и выселить Гостя из Отеля в случаях несоблюдения настоящих Правил, несвоевременной или неполной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других Гостей агрессии, неуважительного оскорбительного поведения, или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. По истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащем освобождению, помещаются Отелем на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на Гостя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Отеля в присутствии сотрудников службы безопасности Отеля. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Отеля располагает информацией о месте его нахождения или иных контактных данных.

7.5. Гость принимает во внимание и согласен с тем, что нарушение настоящих Правил или действующего законодательства Российской Федерации рассматривается Гостем и Отелем как односторонний отказ Гостя от услуг Отеля в порядке п. 1 ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации, в результате чего Отель вправе удержать с Гостя фактически понесенные Отелем расходы.

В случае грубого нарушения настоящих Правил, правил поведения или требований безопасности со стороны Гостя, Исполнитель/администрация Отеля имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Отеле.

В случае выявления представителем Отеля нарушения Гостем настоящих Правил, представители Отеля совместно с Гостем составляют акт о фиксации нарушения (далее по тексту – Акт). В случае отказа Гостя от подписания Акта, в нем делается соответствующая запись об этом.

После составления Акта Гость обязан незамедлительно освободить номер и покинуть территорию Отеля. В случае, если после составления Акта Гость отказывается осуществить выезд из номера, Отель вправе привлечь к осуществлению процесса выселения сотрудников правоохранительных органов.

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

7.7. Исполнитель/Администрация Отеля 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 Гость может воспользоваться услугой сейфовой ячейки на стойке приема и размещения Отеля.

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

7.9. Исполнитель/Администрация Отеля не несет ответственности за утрату ценных вещей Гостя, находящихся в номере, при нарушении им порядка проживания в Отеле, а также за ценные вещи Гостя, оставленные в общегостевых зонах.

7.10. 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 специально оборудованном

запирающемся шкафу, ключ от которого находится у Службы безопасности Отеля. Все оставленные и найденные вещи хранятся в специальном шкафу забытых вещей и после трех месяцев хранения утилизируются.

Найденные вещи доставляются в офис службы гостиничного хозяйства Отеля, где в присутствии Оператора службы безопасности Отеля Супервайзер службы гостиничного хозяйства 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 службы гостиничного хозяйства Отеля в течение трех дней и после этого утилизируются.

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

При обращении Гостя, 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 Гостя.

7.11. В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле при отсутствии Гостя по месту размещения и если проживание Гостя в Отеле не продлено, администрация Отеля вправе создать комиссию, сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, и освободить номер. Материальные ценности отсутствующего Гостя администрация Отеля помещает на хранение в специально оборудованном запирающемся шкафу, ключ от которого находится у Службы безопасности Отеля.

7.12. ОТЕЛЬ не несет ответственности за здоровье Гостей в случае употребления ими продуктов питания или напитков, приобретенных вне Отеля.

7.13. ОТЕЛЬ не несет ответственности перед Гостем за ущерб/убытки/любые иные расходы, возникшие у Гостя в результате предоставления Гостем неполных, неверных, недостоверных данных или распоряжений, позднего прибытия, убытия или неприбытия в ОТЕЛЬ, а также по любой иной причине, возникшей по вине Гостя.

7.14. ОТЕЛЬ не несет ответственности за причинение вреда здоровью Гостя, возникшего в связи с нарушением Гостем подпункта 3 п. 6.1. настоящих Правил (об обязанности Гостя предупредить сотрудников Отеля из службы приема и размещения об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания).

7.15. ОТЕЛЬ не несет ответственности перед Гостем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств в результате наступления обстоятельств непреодолимой силы — действий/бездействий или событий или несчастных случаев, неподвластных контролю Отеля, в том числе, но не ограничиваясь: наводнение, пожар, землетрясение и другие природные явления; война, военные действия, блокада, террористические акты; запретительные действия властей и акты государственных органов, эмбарго; забастовки, локауты; прекращение деятельности коммунальных служб, служб энергообеспечения, водоканала, иных коммунальных служб и/или обслуживающих организаций Отеля; несчастные случаи и т. д.