


Закрытое Акционерное Общество  
«Институт Перерабатывающей Промышленности»

Генеральный менеджер гостиницы  
Ибис Москва Павелецкая  
Васьковский Е.Е.

 - «01» ноября 2025 г.

Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице  
IBIS Москва Павелецкая

1. Общие положения

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице IBIS МОСКВА ПАВЕЛЕЦКАЯ (Закрытое Акционерное Общество «Институт Перерабатывающей Промышленности») (ЗАО «ИПП»),

расположенной по адресу: 115054, ул. Щипок, 22 стр.1, стр.2, телефон +7(495) 6607500, факс+7(495) 6602041, разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 М 2300-1; "О защите прав Потребителей) и Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853; "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации").

Настоящие Правила регулируют отношения между Потребителями и Исполнителем — гостиницей IBIS МОСКВА ПАВЕЛЕЦКАЯ (Закрытое Акционерное Общество «Институт Перерабатывающей Промышленности») ЗАО «ИПП») в области предоставления гостиничных услуг и являются нормативным документом, регламентирующим внутреннюю деятельность гостиницы. Информация как о самой гостинице, так и об оказываемых ею услугах, размещается в уголке Потребителя в отделе приема и размещения.

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

- "Исполнитель" — гостиница IBIS МОСКВА ПАВЕЛЕЦКАЯ (Закрытое Акционерное Общество «Институт Перерабатывающей Промышленности»), (далее по тексту - «Гостиница»), предоставляющая Потребителю гостиничные услуги;

- "Гостиничные услуги" - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем;

- "Цена номера" — стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;

— "Потребитель" (Гость) — физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

- "Заказчик" - физическое (юридическое) лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее — договор);

— "Бронирование" — закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

- "Время выезда (расчетный час)" время, установленное исполнителем для выезда Потребителя;

- "Время заезда" время, установленное исполнителем для заезда Потребителя. Гостиница осуществляет деятельность в сфере международного въездного и внутреннего туризма с присвоением номера в Едином Федеральном реестре туроператоров – РТ0022399, выданным Федеральным Агентством по туризму Министерства культуры Российской Федерации.

- "Персональные данные" — персональные данные Потребителя, которые Потребитель предоставляет о себе в процессе оформления проживания.

- "Данные-" — иные данные о Потребителе (не входящие в понятие Персональных данных).

Гостинице присвоена категория \*\*\* (три звезды), что подтверждается Свидетельством о присвоении категории Гостинице, номер в Федеральном перечне 77/АА47/924-2024 от 31 марта 2024, наименование аккредитованной организации по классификации гостиниц и иных средств размещения ООО «Скайгейт», срок действия свидетельства – до 31 марта 2027. В Гостинице 147 номеров первой категории.

Режим работы Гостиницы — ежедневный, круглосуточный.

Режим работы предприятий общественного питания:

- ресторана - ежедневный, с 06:30 часов до 10:00.
- бара - ежедневный, круглосуточный.

Исполнитель вправе изменить время и режим работы ресторана и бара, при этом разместив информацию об изменениях в доступном для Потребителя месте.

## 2. Условия бронирования

Исполнитель осуществляет бронирование путем принятия от Потребителя (Заказчика) заявки на бронирование (далее – Заявка) посредством почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей установить, что Заявка исходит от Потребителя (Заказчика). Перечень сведений для осуществления бронирования установлен в Приложении № 1 к настоящим Правилам. Телефон: +7 (495) 6607500, факс +7 (495)6607501, e-mail: H7140@accor.ru.

Бронирование номера через сайт осуществляется путем заполнения формы на сайте [www.accor.ru](http://www.accor.ru). При заключении договора об оказании услуг с Заказчиком может быть установлена иная форма Заявки на бронирование в соответствии с условиями договора оказания услуг.

Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

а) бронирование по гибкому тарифу - вид бронирования, которое сохраняется в системе до 23:59 дня, предшествующего дню заезда. Для подтверждения бронирования необходимо внести оплату первой ночи или всего проживания не позднее 23:59 по местному времени за день до заезда. По прошествии этого времени, Гостиница имеет право отменить бронирование без предварительного уведомления и далее Гостиница имеет право предоставить забронированный номер другому Гостю. При этом заказчик не несёт ответственности за незаезд в указанные сроки;

а) бронирование со скидкой – вид бронирования, при котором гость вносит полную предоплату в момент бронирования. При отмене бронирования Гостиницей взимается штраф в размере 100% от стоимости проживания.

Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) от Исполнителя подтверждения бронирования, содержащего следующие сведения:

- о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя;
- о Заказчике (Потребителе);
- о категории (виде) заказанного номера и о его цене;
- об условиях бронирования;
- о сроках проживания в Гостинице.

Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера или установлены иные ограничения.

Предоплата (депозит) при бронировании номера вносится Потребителем или Заказчиком в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте Исполнителя в сети Интернет или онлайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя в сети Интернет.

При размещении Потребителя предоплата (депозит) засчитывается в счет оплаты стоимости предоставленных услуг.

Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать Заявку (отказаться от гарантированного бронирования) без применения к нему каких-либо санкций до 23:59 часов дня, предшествующего дате заезда. Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям, на сайте Исполнителя в сети Интернет могут предусматриваться иные условия аннуляции (отказа от гарантированного бронирования).

Отказ от бронирования: общим правилом является то, что Заявка на отмену бронирования должна быть оформлена в письменном виде и направлена в адрес Гостиницы по электронной почте или иной связью, позволяющей достоверно установить, что Заявка исходит от Потребителя. Однако, в зависимости от канала, через который поступило бронирование, типа гарантии и того, кто является плательщиком, можно выделить следующие требования к заявкам на отмену:

- по всем бронированиям через не прямые каналы, которые были сделаны через посредников и подразумевают комиссионное вознаграждение, Заявки на отмену бронирований должны исходить от посредника (агентства) в письменном виде, вне зависимости от типа гарантии и того, кто производит оплату бронирования.

- по негарантированным бронированиям через прямые каналы Заявка может быть принята от Гостя как в письменной, так и в устной форме.
  - по бронированиям со стандартной гарантией или предоплатой Заявка на отмену должна исходить от лица, которое является плательщиком или предоставляет гарантию бронирования.
- Иные условия отмены могут быть предусмотрены для специальных тарифов и пакетных предложений в индивидуальном порядке. Договором с Заказчиком может быть установлена своя форма отказа от бронирования для каждого Заказчика.

Если бронирование осуществляется Заказчиком, являющимся юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, согласно заключенному договору, применяются условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, в том числе право бронирования на условиях предусмотренных для негарантированного бронирования, которые могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с Заказчиком (Агентом, Компанией). При этом в указанном договоре будет указан срок(и) для аннулирования брони, а также условия отмены.

### 3. Условия проживания

Договор на проживание заключается между Потребителем и Исполнителем путем подписания Потребителем регистрационной карты установленного образца, а администратор отдела приема и размещения выдает Потребителю карту Гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг. Договор заключается при предъявлении Потребителем оригинала документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, а именно:

- 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, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации (загранпаспорт);
- временного удостоверения личности установленного образца, выданного уполномоченными органам и внутренних дел;
- документа, удостоверяющий личность военнослужащего РФ – в период мобилизации, военного положения и военное время, при этом такими документами на сегодняшний день являются в том числе:
  - удостоверение личности военнослужащего;
  - военный билет
- 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 признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства, совместно с паспортом иностранного гражданина;
- вида на жительство лица без гражданства, совместно с паспортом иностранного гражданина;

- водительского удостоверения (при отсутствии у гостя иных документов, удостоверяющих личность).

Заселение в Гостиницу производится только при предъявлении паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Гостя в обязательном порядке на каждого фактически проживающего.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

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

Подписывая регистрационную карту Потребитель (Заказчик), таким образом, дает свое согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Администрацией Гостиницы в соответствии с действующим законодательством РФ. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы в соответствии с Федеральным Законом «О персональных данных» № 152-ФЗ от 27 июля 2006 г. ( ред. от 08.08.2024 N 233-ФЗ) и внутренними документами Гостиницы.

В отношении Персональных данных и иных Данных Потребителя сохраняется их конфиденциальность, кроме случаев, когда указанные данные являются общедоступными. Исполнитель имеет право передавать персональные данные Потребителя без согласия Потребителя следующим лицам: государственным органам, в том числе органам дознания и следствия; федеральным органам исполнительной власти в сфере миграции, осуществляющих миграционный учет и контролирующим соблюдение иностранными гражданами, должностными лицами, юридическими лицами, иными органами и организациями правил миграционного учета; органам местного самоуправления по их мотивированному запросу; в иных случаях, прямо предусмотренных действующим законодательством РФ.

Вся необходимая информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте, и включает в себя в обязательном порядке:

- нормативно-правовые акты, регламентирующие гостиничную деятельность на территории РФ;
- цену номеров (места в номере);
- перечень услуг, входящих в цену номера и за дополнительную плату;
- сведения о форме и порядке оплаты услуг;
- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативно-правовыми актами;
- правила предоставления услуг в гостинице "Ибис Москва Павелецкая";
- сведения о работе размещенных в Гостинице предприятиях общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания, развлекательных услугах и др.;
- сведения об органе по защите прав потребителей, если таковой имеется;
- сведения о вышестоящих организациях.

Размещение Гостей по их прибытии производится на срок, указанный в Заявках, при условии, что нахождение гражданина в Гостинице и его регистрации не противоречит законодательству РФ.

Регистрация Потребителей (Заказчиков), являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. М 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учёт по месту пребывания в Гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

Расчетный час в Гостинице — 12:00 (по Московскому времени). Время заезда — 15:00 (по Московскому времени). Гостям, имеющим бронирование в отеле, в день заезда, может быть предоставлена услуга раннего заезда с 00:00 до 12:00 (по Московскому времени), при этом взимается дополнительная оплата. Данная услуга предоставляется только при наличии свободных номеров. Размещение Гостя, имеющего бронирование в Гостинице, в день заезда, с 12:00 до 15:00 производится только при наличии свободных от брони номеров без взимания дополнительной платы. Гарантированное заселение ранее 15:00 возможно только в случае бронирования и оплаты номера за одни сутки до фактической даты заезда.

Максимальное количество проживающих Гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере и составляет 2 человека. Дети грудного возраста (до 3х лет) проживают в одном номере с родителями без дополнительной платы за размещение с предоставлением кровати для ребенка. За дополнительную плату по требованию Гостя Гостиница может предоставить дополнительную кровать. Допускается проживание детей в возрасте до 12 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного или дополнительного места в номере без дополнительной платы за размещение.

При необходимости продления проживания в Гостинице, Гость может обратиться в отдел приема и размещения до расчетного часа. При наличии свободных мест в Гостинице срок проживания может быть продлен, при этом Гостиница оставляет за собой право предоставить Гостю другой номер вместо того, в котором он проживал.

При оформлении проживания в Гостинице сотрудник отдела приема и размещения выдает Гостю ключ, обеспечивающий доступ в номер на оплаченный период проживания. Количество выданных ключей соответствует количеству зарегистрированных в номере Гостей.

По просьбе Гостей, с обоюдного согласия Администрации Гостиницы и проживающего Гостя, разрешается находиться посторонним лицам в номере с 8.00 до 23.00 часов на основании документа, удостоверяющего личность посетителя. Гость должен лично подтвердить согласие на посещение,

встретив посетителя у стойки приема и размещения и предоставив необходимые документы. После 23 часов дальнейшее пребывание посторонних лиц в Гостинице возможно исключительно при условии их регистрации в номере Гостя (в случае, если подселение позволяет категория номера и максимальное количество проживающих Гостей не будет превышено), либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров).

Проход в номер производится только по гостевой карточке-магнитному ключу от номера, наличие которого может быть проверено службой охраны гостиницы.

Данный порядок - это мера безопасности, направленная на обеспечение безопасности Гостей, сохранности имущества Гостиницы и проживающих Гостей, а также выполнение установленной законодательством обязанности Гостиницы по регистрации граждан по месту пребывания.

По согласованию с администрацией Гостиницы, гостю предоставляется возможность размещения в номере со своим домашним животным по расценкам, утвержденным в действующем Прейскуранте на дополнительные услуги Гостиницы, при предъявлении ветеринарного паспорта. Гость несет полную материальную ответственность за порчу имущества Гостиницы питомцем. При выезде Гость обязан предупредить отдел приема и размещения о своем выезде, а номер должен обследоваться сотрудниками Гостиницы на предмет причинения ущерба питомцем. Уборка номера производится только в присутствии гостя в номере, если питомец остается в номере один, то Гость обязан повесить табличку «Не беспокоить». В холле и коридорах Гостиницы на животном должен быть намордник. Запрещается нахождение Гостя с питомцем в зоне ресторана.

Сотрудники Гостиницы оставляют за собой право отказать в обслуживании гостям, в случае нарушения ими правил Гостиницы, правил этикета и поведения в общественном месте, а также при чрезмерном алкогольном опьянении или иной интоксикации.

При выезде из Гостиницы Гость обязан произвести полный расчет за предоставленные ему услуги и сдать электронный ключ от номера администратору отдела приема и размещения.

#### 4. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

В стоимость номера входят следующие виды услуг, оказываемые Гостиницей:

- проживание в номере Гостиницы в течение всего срока, оговоренного при регистрации Гостя;
- наличие в номере душевой/ванной комнаты и туалета;
- наличие в номере сейфа, телевизора, телефона, фена, минихолодильника (пустой);
- смена полотенец по запросу Гостя (не реже 1 раза в 3 дня без просьбы Гостя);
- ежедневная уборка в номере (производится с 11:00 часов до 17:00 часов);
- смена постельного белья не реже 1 раза в 3 дня без просьбы Гостя;
- пользование беспроводным интернетом в номере и на территории Гостиницы;

Гостиница предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг (по требованию):

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- побудка к определенному времени;
- справочная информация по городу;
- пользование гладильной доской и утюгом в гладильной комнате;
- кровать для ребенка в возрасте до 3-х лет;

- детский стул в для детей до 3-х лет.

Дополнительные услуги предоставляются Гостям с согласия Потребителя и за отдельную плату в соответствии с утвержденным прейскурантом:

- услуги телефонной связи;
- услуги ресторана и бара;
- услуги парковки;
- услуги прачечной и химчистки (вещи, сданные в глажку или химчистку до 10:00 будут возвращены к 19:00 следующего дня, кроме субботы, воскресенья и праздничных дней; возможность и условия предоставления срочного сервиса уточняются в каждом конкретном случае у сотрудников отдела приема и размещения; заказ, не имеющий заполненную и подписанную Потребителем форму, считается недействительным и не выполняется; при отсутствии рекомендаций по обработке Гостиница не несет ответственности за изменения в структуре материала, его форме или окраске; не принимаются вещи без специальной маркировки о способах обработки; Гостиница не несет ответственности за повреждения в процессе обработки изделий с несъемной фурнитурой, деталей из кожи и синтетических материалов, а также за неудаленную гостем фурнитуру не подлежащую обработке; Гостиница не несет ответственности за севшие и полинявшие вещи, а также вещи, не затребованные гостем в течение 6 месяцев после сдачи; ответственность за задержку и/или повреждения, произошедшие в процессе обработки или доставки изделий в Гостиницу, несет внешний поставщик).

#### 5. Порядок оплаты

В Гостинице установлена полная предоплата проживания (забронированного срока) в момент регистрации (заселения) Гостя в Гостиницу. В случае продления забронированного срока возможна посуточная оплата проживания.

Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей осуществляется в соответствии с прейскурантами, утвержденными Исполнителем гостиничных услуг. Потребитель обязан оплатить оказанную Исполнителем в полном объеме услугу после принятия ее Потребителем. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ. При осуществлении расчетов с Потребителем Исполнитель выдает Потребителю кассовый чек и информационный счет.

Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом — 12:00 текущих суток (по Московскому времени).

Гостям, имеющим бронирование в отеле, в день заезда может быть предоставлена услуга раннего заезда с 00:01 до 12:00 (по Московскому времени), при этом взимается дополнительная плата. Размер дополнительной платы может отличаться по времени заезда и назначается следующим образом:

- при заезде в Гостиницу с 00:01 по 06:00 (по Московскому времени) — 100 % стоимости 1 ночи проживания по цене на день заезда;
- при заезде в Гостиницу с 06:01 по 12:00 (по Московскому времени) — 50 % стоимости 1 ночи проживания по цене на день заезда.

При заселении Гостя с 00:00 до 12:00 (расчетного часа) без оформления последующего проживания в Гостинице после расчетного часа на следующие сутки плата за проживание взимается в размере стоимости 1 ночи. В случае необходимости позднего выезда, данная услуга оплачивается дополнительно, из расчета:

- с 12:00 до 18:00 (по Московскому времени) — 50 % стоимости номера в день выезда Гостя;
- после 18:00 (по Московскому времени) — 100 % стоимости номера в день выезда Гостя.

Оплата может производиться в российских рублях банковским переводом на расчетный счет Гостиницы, банковской картой платежной системы МИР, MIR Pay, СБП (при помощи системы быстрых платежей), наличными рублями банка России.

Оплата платежной картой принимается только от держателя карты. При регистрации заезда следует предъявить платежную банковскую карту, использованную для оформления бронирования. Бронирование должно быть оформлено на имя держателя платежной банковской карты. В случае отсутствия карты или несовпадении имени Гостя и имени, указанного на карте, предоплата возвращается на карту, с которой была произведена оплата, а оплата бронирования осуществляется другим способом.

При поселении, по желанию, Гость в качестве гарантии оплаты дополнительно предоставляемых услуг, стоимость которых не включена в стоимость проживания и оплачивается дополнительно, а именно, за пользование телефоном, услугами прачечной/химчистки, услугами бара, ресторана и т.д., вносит депозит наличными или платежной картой в размере 2000 руб./сутки, который Гость должен пополнять по мере пользования услугами. При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги. В случае досрочного выезда Гостя без уведомления службы приема и размещения Гостиницы за 1 сутки до выезда, плата за одни сутки проживания возврату не подлежит.

В случае возникновения положительного остатка на счете Гостя на момент выезда из Гостиницы неиспользованная сумма депозита возвращается плательщику (Гостю или его уполномоченному лицу, осуществившему оплату) полностью или частично, тем же способом, каким была сделана оплата (банковским переводом, на платежную карту, наличными), согласно правил, закрепленных законодательством РФ и внутренними процедурами Гостиницы.

#### 6. Расчеты с юридическими лицами

Все расчеты с юридическими лицами осуществляются в основном в безналичном порядке. Кроме того, законодательством РФ предусмотрена возможность расчетов между юридическими лицами кредитными картами, наличными (в том числе возврата) — в сумме, не превышающий 100 000 руб. по одному договору (согласно Указанию ЦБ РФ от 09 декабря 2019 г. №5348-У «Об осуществлении наличных расчетов»).

В случае необходимости получения счет-фактуры и акта выполненных работ на имя компании, когда услуги Гостиницы оплачиваются Гостем за наличный расчет или банковской картой, перед заселением необходимо предоставить доверенность (оригинал) от компании с подписью уполномоченных лиц и печатью компании на право получения акта выполненных работ, счет-фактуры, а также письмо с реквизитами компании, в соответствии с которыми необходимо заполнить акт и счет-фактуру. При этом обязательным условием является то, что бронирование должно быть сделано по заявке от компании, запрашивающей на свое имя счет-фактуру и акт выполненных работ. Выдача доверенности регулируется статьей 185 Гражданского кодекса, где сказано, что доверенность представляет собой письменное уполномочие, выдаваемое одним лицом другому лицу для представительства перед третьими лицами. Доверенность от имени организации должна выдаваться за подписью ее руководителя или иного лица, уполномоченного на это учредительными документами.

Акт оказанных услуг и счет-фактура за гостиничные услуги, оплаченные юридическими лицами, оформляются в течение 5 дней с даты выезда гостя. Если Гость выступает как частное лицо и при этом оплачивает товары (работы, услуги) без доверенности, то Гостиница выдает Гостю только кассовый чек и информационный счет, без оформления приходных кассовых ордеров, актов и счета-фактуры. Счета-

фактуры в данном случае не выписываются на основании пункта 7 статьи 168 НК РФ (требования по оформлению расчетных документов и выставлению счетов-фактур считаются выполненными, если продавец выдал покупателю кассовый чек или иной документ установленной формы).

Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним лица;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

#### 7. В Гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг) в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;
- приносить в номер и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные, токсичные и взрывоопасные вещества, ртуть, горюче-смазочные материалы, газовые баллоны, а также вещества, загрязняющие окружающую среду;
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов установленных в номере;
- Потребитель, имеющий по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, имеет право проносить оружие только при исполнении им служебных обязанностей, при этом он обязан по требованию администрации Гостиницы предоставить подтверждающие такое право документы;
- курить на всей территории Гостиницы (в частности - в номерах, коридорах, лифтах, лестничных клетках, балконах, туалетах, ресторане, баре, лобби), в том числе электронные сигареты, употреблять испарительные смеси в устройствах, имитирующих курение табака. В случае установления сотрудниками Гостиницы фактов курения, в том числе электронных сигарет, употребление испарительных смесей Потребителем в номере или иных помещениях Гостиницы Потребитель обязан оплатить дополнительную уборку номера или иных помещений Гостиницы согласно прейскуранту на дополнительную уборку, утвержденному администрацией Гостиницы;
- совершать действия, нарушающие тишину и покой других граждан, проживающих в Гостинице, в ночное время с 22:00 до 8:00 (по Московскому времени);
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- переставлять и передвигать мебель, делать изменения в линии электропроводки, производить любые другие изменения в номере без согласования с администрацией Гостиницы;
- проводить фото и видео съемку без разрешения администрации Гостиницы, которое может быть получено только по средством официального запроса;
- отключать элементы противопожарной системы Гостиницы (дымоуловители), включать пожарную сигнализацию при отсутствии угрозы пожара.

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

#### 8. Обязанности Гостей:

- соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания, порядок оплаты предоставленных услуг и внесения депозита за дополнительные услуги;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- ознакомиться с планом эвакуации размещенным в коридоре и в номере на случай возникновения чрезвычайной ситуации;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических инженерных систем и оборудования Гостиницы;
- допускать в занимаемое жилое помещение работников эксплуатационных организаций и представителей администрации Гостиницы для осмотра технического и санитарного состояния жилого помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ;
- при выявлении у Гостей инфекционного заболевания или при подозрении на таковое гости подлежат лабораторному обследованию и медицинскому наблюдению или лечению и в случае, если они представляют опасность для окружающих, обязательной госпитализации или изоляции в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.);
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть входную дверь в номер;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию, объектам благоустройства и зеленым насаждениям Гостиницы;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы произошедшего по вине Гостя или по вине его посетителей в соответствии с действующим законодательством РФ. Размер ущерба определяется по ценам согласно прейскуранту, утвержденному администрацией Гостиницы;
- не беспокоить других Гостей, проживающих в Гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере общественный порядок в Гостинице;
- пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим отдыхающим и уважать права других Гостей на отдых;
- своевременно и в полном объеме оплачивать городские, междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за проживание и предоставленные ему платные услуги, оповестить администратора отдела приема и размещения о своем выезде и сдать ключ от номера.

#### 9. Обязанности Исполнителя:

- Гостиница обязана обеспечить размещение следующей информации в общедоступном публичном месте и представлять по первому требованию Гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант на предоставляемые услуги; сведения о работе размещенных в гостинице точек питания.

- Гостиница обязана 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.

- Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Отделе приема и размещения Гостиницы.

- Рассматривать требования и жалобы Гостей в порядке, установленном законодательством РФ.

#### 10. Права Исполнителя:

- Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами;

- Гостиница вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию;

- Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания, а также досрочно расторгнуть договор с Гостем в одностороннем порядке и выселить Гостя из гостиницы, в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. При выселении Гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги в соответствии с прейскурантом;

- Администрация имеет право отказать Гостю в поселении в случае, если Гость находится в алкогольном или наркотическом опьянении;

- В случае истечения срока проживания Потребителя в Гостинице при отсутствии Потребителя по месту проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Гостиницы вправе уведомить правоохранительные органы, создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Потребителя; освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация гостиницы помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в службе приема и размещения, остальные вещи помещаются в камеру забытых и найденных вещей Гостиницы.

#### 10. Дополнительная информация об условиях проживания

- Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Гостиницей на хранение, либо были помещены Гостем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф;

- Администрация Гостиницы не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в службе приема и размещения;

- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом администрации Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за сохранность вещей;

- в случае обнаружения забытых вещей и (или) документов, сотрудники Гостиницы принимает все меры по возврату их владельцу. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, забытые вещи сдаются в комнату для хранения забытых вещей Гостиницы, а в отдельных случаях могут быть переданы в правоохранительные органы;

- порядок регистрации забытых вещей, правила и сроки их хранения, а также процедура возврата утверждены Генеральным менеджером и находятся в Отделе приема и размещения;
  - Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 6 (шести) календарных месяцев с момента регистрации в Журнале забытых вещей. Для отдельных категорий забытых вещей действуют особые условия изложенные в Порядке регистрации забытых вещей;
  - Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы, а также употребленных вне зон отведенных для общественного питания Гостиницы;
  - для обеспечения безопасности детей Посетителям не рекомендуется оставлять детей до 14 лет в номере и на территории Гостиницы без присмотра взрослых;
  - Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам Сан ПиН, и другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Гостиницы.
  - Гостиница обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов. О любых работах, которые могут помешать отдыху Гостей, в Гостинице Администрация оповещает Гостей не позднее 12 часов до начала работ, размещая информацию на стойке приема и размещения
- Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения, в целях безопасности отеля.
- В случае активации пожарной тревоги Гостиница взимает с Потребителя стоимость услуги по ликвидации последствий несоблюдения Потребителем правил противопожарной безопасности в размере 50000 рублей.

#### 11. Порядок разрешения споров:

- при разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 18 ноября 2020 г. № 1853 (ред. От 20 марта 2024г.) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;
- за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств, принятых на себя Гостиницей в соответствии с настоящими правилами, а также по договору оказания гостиничных услуг Исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации;
- вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя (Заказчика) в результате предоставления гостиничных услуг подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- Заказчик вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов;
- в случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении;
- Книга отзывов и предложений находится в Отделе приема и размещения в свободном доступе;
- требования и жалобы рассматриваются в порядке, установленном законодательством РФ;
- контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется в соответствии с законодательством федеральными органами исполнительной власти в пределах их компетенции.