

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный Управляющий
ООО «Чосон»
Петрова Н.В.

01.01.2024

(подпись)

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «ИБИС МОСКВА ОКТЯБРЬСКОЕ ПОЛЕ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Порядок проживания в гостинице «ибис Москва Октябрьское поле», расположенной по адресу: Российская Федерация, город Москва, улица Маршала Рыбалко, д. 2 корп. 5 разработан в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от «07» февраля 1992 года (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 02.11.2004 № 127-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 27.07.2006 № 140-ФЗ, от 16.10.2006 № 160-ФЗ, от 25.11.2006 № 193-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ, от 23.07.2008 № 160-ФЗ) и Постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» № 1085 от 18.11.2020 г., регулиующими правоотношения между исполнителями и потребителями – гражданами, в том числе в сфере предоставления гостиничных услуг, и является корпоративным нормативным актом, регламентирующим внутреннюю деятельность гостиницы.

1.2. Информация, как о самой гостинице, так и об оказываемых ею услугах, содержащая перечень сведений, предусмотренных п.4 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», размещается на информационном экране, находящемся в вестибюле гостиницы, в отделе приема и размещения гостей, а также в рекламных буклетах гостиницы, находящихся в номерном фонде.

1.3. В каждом гостиничном номере находится информация о соблюдении правил противопожарной безопасности, информация о порядке проживания в гостинице находится в службе приема и размещения.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

- **«Гостиница»** - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество) предназначенный для предоставления услуг;
- **«Исполнитель»** - юридическое лицо, независимо от организационно-правовой формы, оказывающее услуги Потребителю по возмездному договору.
- **«Потребитель»** - гражданин, группа граждан или юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающий или использующий услуги, как для личных, так и для деловых целей.

2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ И ФОРМА ОПЛАТЫ УСЛУГ

2.1. Режим работы Гостиницы – круглосуточный. Номер предоставляется гостю при полной оплате стоимости номера и при предоставлении необходимого пакета документов. Вход в гостиницу и проход в номер производится по гостевой карточке-магнитному ключу от номера, наличие которого может быть проверено службой безопасности Гостиницы.

2.2. Согласно Постановлению Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» заселение в Гостиницу производится при предъявлении на каждого фактически проживающего Гостя:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- свидетельство о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

2.3. Дети до 18 лет, проживающие в отеле без родителей, должны быть в сопровождении взрослых, имеющих согласие родителей, или разрешение от родителей на самостоятельное проживание;

2.4. Заселение иностранных граждан производится по предъявлению паспорта на каждого заселяющегося гостя, миграционной карты, действительной визы (если требуется) или иного документа, подтверждающего право нахождения в РФ и формы временной регистрации в случае нахождения на территории РФ более 7 дней. Постановка Потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации от 15 января 2007 г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

2.5. При заселении гость заполняет регистрационную карту гостя, чем подтверждает достоверность сведений о себе и согласие с Правилами проживания.

2.6. Наличие всех вышеперечисленных необходимых документов является обязательным условием для размещения гостя и постановки его на регистрационный учет по месту пребывания и предоставления необходимых документов в органы миграционного учета. Регистрация Потребителей, 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. №713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

2.7. По одному комплекту документов, предоставленных гостем для оформления проживания, возможно оформление проживания в одном гостиничном номере.

2.8. Исполнитель имеет право отказать гостю в размещении при отсутствии вышеперечисленных документов.

2.9. Посещение проживающих в Гостинице посторонними лицами разрешается на основании документа, удостоверяющего личность посетителя с 7:00 до 23:00. После 23:00 посетитель считается проживающим в номере и должен быть зарегистрирован в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.10. В целях безопасности Гостей, сотрудники Гостиницы не провожают посетителей Гостей до номеров. Гость должен самостоятельно встретить посетителя и проводить его до номера.

2.11. При оформлении проживания Гостиница обязана ознакомить Потребителя с категорией номеров, действующими тарифами на проживание, видами услуг, предоставляемыми бесплатно или за дополнительную плату.

2.12. Исполнитель – юридическое лицо, которое обязано довести до сведения Потребителя свое фирменное наименование, информацию о своей государственной регистрации и наименование зарегистрировавшего органа, а также наименование Гостиницы, адрес места нахождения, местонахождение по факту, режим работы, сведения о лицензиях, если таковые имеются.

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

- извлечения из Госстандарта, устанавливающие требования в области оказания услуг;
- 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;
- порядок проживания в Гостинице;
- 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.

2.14. В случае незаезда Потребителя в отель до 18:00 дня заезда с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки.

2.15. При оформлении проживания Гостиница выдает счет на проживание, содержащий Ф.И.О. Потребителя, сведения о предоставляемом номере, его стоимость, а также другие данные по усмотрению Гостиницы, и фискальный чек.

2.16. Гостиница не вправе без согласия Потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они уже оплачены – требовать возврата уплаченной суммы.

2.17. Цена номера, а также форма его оплаты устанавливаются Исполнителем.

2.18. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания.

2.19. Гостиница обязана предоставить номер после 15:00. В случае раннего заезда, при наличии свободных номеров, Гостиница может предоставить номер раньше. Гарантированное заселение (ранее 15:00) возможно в случае бронирования номера за одни сутки до фактической даты заезда.

2.20. Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом – 12:00 часов текущих суток по местному времени.

2.21. В случае задержки выезда Потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- до 18:00 – плата за половину суток от открытого тарифа на текущий день (день выезда),
- после 18:00 – плата за полные сутки.

2.22. Акт оказанных услуг и счет-фактура или универсальный передаточный документ (УПД) по установленной законодательством РФ форме оформляются (оформляются по почте) в течении 5 дней с даты выезда гостя. Счет-фактура и Акт выполненных работ или универсальный передаточный документ (УПД) выставляются Гостиницей только представителю юридического лица, при предоставлении доверенности в момент заселения (Представительство одним лицом «Представителем» другого лица «Представляемого» регулируется ГК РФ часть 1 глава 10 «Представительство. Доверенность»). При этом в доверенности должны быть отражены местонахождение и регистрация юридического лица.

Полномочия Генеральных директоров организации подтверждаются предоставлением заверенной копией приказа о назначении.

Если Гость при заезде в Гостиницу не уведомил сотрудника отдела приема и размещения о том, что является представителем юридического лица и не передал доверенность, Гостиница выдает Гостю чек фискального регистратора и счет.

2.23. Исполнитель вправе отказать в размещении Потребителю, если он грубо нарушает правила отеля во время проживания, нанес урон имуществу отеля или других гостей, а также нарушал покой гостей отеля.

3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.

3.1. Бронирование номера в Гостинице осуществляется путем направления заявки посредством почтовой, телефонной и иной связи. Тел. +7 (495) 123-81-81, e-mail: h8981-re@accor.com.

3.2. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.

3.3. Для бронирований, гарантированных предоплатой, кредитной картой или договором с отсрочкой платежа, номер сохраняется за гостем до 12:00 дня следующего за днем заезда, даже если гость не появился в день заезда. Если бронирование не гарантировано предоплатой, кредитной картой или договором с отсрочкой платежа, то номер сохраняется за гостем до 18:00 в день заезда. Далее гостиница имеет право отменить бронирование и предоставить забронированный номер другому гостю.

3.4. В случае, если Потребитель при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату.

3.5. При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, если Потребителем не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 18:00 от даты заезда по местному времени.

3.6. В случае досрочного выезда Потребителя без уведомления службы бронирования Гостиницы в установленном порядке за один день до выезда, плата за одни сутки проживания возврату не подлежит.

4. ПОТРЕБИТЕЛИ, ПРИБЫВШИЕ НА ТЕРРИТОРИЮ ГОСТИНИЦЫ, ОБЯЗАНЫ:

4.1. Обеспечивать сохранность жилых помещений, бережно относиться к имуществу и помещениям гостиницы, санитарно-техническому и иному оборудованию.

4.2. Возместить ущерб Гостинице в порядке, предусмотренном действующим законодательством в случае утраты или повреждения имущества. Размер ущерба определяется по ценам согласно прейскуранту, утвержденному администрацией Гостиницы.

4.3. Строго соблюдать настоящие правила, Правила пожарной безопасности. Курение в Гостинице строго запрещено в соответствии с ФЗ №15-ФЗ от 23.02.2013 г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». В Гостинице установлен запрет на курение табака, парение (использование табачных изделий, жидкостей в целях вдыхания дыма, пара, возникающего от их тления или нагревания (в том числе электронных сигарет)) на всей территории Гостиницы, во всех помещениях и общих зонах, в том числе в номерах. В случае ложной сработки пожарной сигнализации и вызова пожарной охраны взимается удержание в размере 8 000 руб.

4.4. Не допускать в жилых помещениях и в местах общего пользования концентрации дыма, приводящей к срабатыванию пожарной сигнализации.

4.5. При уходе из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и бытовые приборы, закрывать комнату.

4.6. Пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим отдыхающим, уважать права других гостей на отдых.

4.7. 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.

4.8. Бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, не допускать загрязнения территории Гостиницы.

4.9. Оплатить проживание и услуги по утвержденному в гостинице прейскуранту в полном объеме до момента выезда из Гостиницы.

4.10. Проводить термометрию тела бесконтактным способом по требованию сотрудников Гостиницы.

4.11. В течении часа после заселения в номер Потребитель вправе заявить администратору службы приема и размещения гостей об обнаруженных им повреждениях предметов оснащения, комплектации и отделки номера. При отсутствии указанного заявления и обнаружения сотрудниками гостиницы при выезде Потребителя порчи, утраты или повреждения имущества Гостиницы, Потребитель обязан возместить причиненный ущерб. В случае причинения ущерба имуществу Гостиницы составляется акт о порче имущества. Размер ущерба определяется по тарифам, установленным Администрацией Гостиницы, либо, при отсутствии в прейскуранте

поврежденного имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью имущества, действующей на момент возмещения ущерба.

5. В ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ ВХОДИТ:

- 5.1. Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.
- 5.2. Предоставить полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере, либо в отделе приема и размещения Гостиницы.
- 5.3. Предоставить по первому требованию Потребителю «Книгу отзывов и предложений», которая находится в отделе приема и размещения Гостиницы.
- 5.4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Потребителей.
- 5.5. Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зон контроля Исполнителя.
- 5.6. Исполнитель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения). При этом Администрация Гостиницы обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водопотреблением постояльцев по мере возможности.

6. В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- 6.1. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.
- 6.2. Передавать посторонним лицам магнитную карту-ключ от номера.
- 6.3. Содержание в жилых помещениях и на территории гостиницы собак и кошек, а также иных животных без уведомления администрации. За проживание с животными взимается дополнительная плата: 1500 рублей в сутки. Так же при размещении с животным Гостиница вправе потребовать депозит в размере 5000 рублей, который возвращается при выезде из Гостиницы при отсутствии ущерба имуществу Гостиницы. Гостиница оставляет за собой право определять, возможно ли проживание данного домашнего животного в номере. Согласно Федеральному закону «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 N 181-ФЗ (редакция от 02.12.2019) собаки-поводыри при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, размещаются в Гостинице без дополнительной платы.
- 6.4. Хранить в номере взрывчатые, токсичные материалы, оружие, пиротехнические, горюче-смазочные материалы, а также вещества, загрязняющие окружающую среду.
Примечание: Потребитель имеет право проносить оружие только при исполнении им служебных обязанностей, с отметкой в командировочном удостоверении.
- 6.5. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- 6.6. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Гостиницы;
- 6.7. Курить в номерах и общественных зонах Гостиницы, а также употреблять испарительные смеси, используемые в устройствах, имитирующие курение табака. При обнаружении признаков курения в номере, администрация Гостиницы вправе начислить стоимость услуги химчистки в номере в размере 8 000 рублей.
- 6.8. В номерах и общественных зонах запрещено использование открытого огня, в том числе, свечей и ароматических палочек.
- 6.8. Нарушать покой проживающих в период с 23:00 до 7:00. В данный период Потребители обязаны соблюдать тишину.
- 6.9. Посещение проживающих в Гостинице Гостей посторонними лицами разрешается с 7:00 до 23:00 часов на основании документа, удостоверяющего личность посетителя. После 23:00 часов посетитель считается проживающим в номере и должен быть зарегистрирован в соответствии с законодательством РФ.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ

7.1. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору требовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

Потребитель вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если Исполнитель своевременно не устранил эти недостатки.

7.2. Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги с момента предъявления Потребителем соответствующего требования.

7.3. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги.

7.4. Если Исполнитель нарушил сроки начала оказания услуг по договору на бронирование мест в Гостинице, Потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- потребовать уменьшения цены за оказанные услуги;
- расторгнуть договор об оказании услуги.

Потребитель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований Потребителя. Назначенные Потребителем новые сроки оказания услуги указываются в договоре об оказании услуг. При расторжении Потребителем договора об оказании услуг по договору на бронирование мест в Гостинице, Исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги, а также платы за оказанную услугу, за исключением случая, если Потребитель принял оказанную услугу.

7.5. Исполнитель в соответствии с законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг.

7.6. Потребитель в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

8.1. Гостиница имеет право отказать Потребителю в дальнейшем обслуживании и проживании в гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Гостиницы.

8.2. В случае истечения срока проживания Потребителя в Гостинице при отсутствии Потребителя по месту проживания после расчётного часа (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать описание 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 отделе приема и размещения, остальные вещи помещаются в камеру забытых и найденных вещей отдела гостиничного хозяйства.

8.3. Порядок и правила хранения и получения имущества из камеры забытых и найденных вещей утвержден Генеральным Управляющим Гостиницы и находится в отделе приема и размещения.

8.4. Администрация Гостиницы не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в отделе приема и размещения.

8.5. В случае обнаружения забытых вещей Гостиница немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница хранит забытую Потребителем в Гостинице вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 года согласно «Положению о камере забытых и найденных вещей».

8.6. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения, в целях безопасности отеля.

9. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ ЗОН ОТЕЛЯ

9.1. На территории ресторана и общественных зон гостиницы запрещено употребление продуктов питания и напитков, принесенных с собой. Исполнитель не несет ответственности за здоровье

Потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы.

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