

## **ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ В ГОСТИНИЦЕ «WELLION HOTELS».**

### **1. Общие положения.**

**1.1.** Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в гостинице «Wellion Hotels» (далее – Гостиница или Исполнитель) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

**1.2.** В случаях, не предусмотренными данными Правилами, Гостиница, Потребители и Заказчики гостиничных услуг руководствуются действующим законодательством РФ.

**1.3.** Гостиница предназначена для временного проживания граждан на согласованный с Гостиницей срок. Предельный срок непрерывного проживания в Гостинице не установлен. Почасовая тарификация стоимости проживания в Гостинице не предусмотрена. Минимальный тариф на проживание – Цена Номера за сутки.

**1.4.** Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

**1.5.** Настоящие Правила и информация об Исполнителе и оказываемых им услугах на русском языке размещены на официальном сайте Гостиницы, в информационной папке/стенде на стойке службы приема и размещения Гостиницы, а также в каждом номере Гостиницы.

**1.6.** При совершении действий по оформлению запроса на бронирование Номеров, или непосредственно при оформлении поселения в Номер, Заказчик или Потребитель тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами, согласен с условиями предоставления Гостиницей гостиничных и сопутствующих дополнительных услуг, а также дает согласие на обработку своих персональных данных в соответствии с ст. 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. №152-ФЗ.

Потребитель (Заказчик) самостоятельно ознакомливается с настоящими Правилами.

**1.7.** Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«Бронирование» - предварительный заказ Номера в Гостинице Потребителем (Заказчиком);

«Гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем и доводится до сведения Потребителя в соответствии с требованиями действующего законодательства;

«Дополнительные гостиничные услуги» - Гостиничные услуги, стоимость которых не включена в Цену Номера;

«Заказчик» - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее Гостиничные услуги в соответствии с договором, на основании которого оказываются Гостиничные услуги (далее – Договор) в пользу Потребителя;

«Исполнитель»/«Гостиница» - ООО «БКС Отель» (ОГРН 5167746357191, ИНН 9705081460/770501001) с местом нахождения по адресу г. Москва, улица Бахрушина, дом 21, строение 4, предоставляющее Потребителю Гостиничные услуги;

«Местное время» - время в местоположении Гостиницы (г. Москва);

«Номер» - помещение в Гостинице, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой категории Номеров,

«Потребитель» - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий или приобретающий (как самостоятельно, так и через Заказчика) и (или) использующий Гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее – Потребитель или Гость);

«Расчетный час» - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Потребителя.

Расчетный час заезда при проживании по тарифам, установленным за сутки проживания – 14:00.

Расчетный час выезда при проживании по тарифам, установленным за сутки проживания – 12:00.

«Сутки» - для целей настоящих Правил под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с Расчетного часа заезда (14:00) и заканчивая Расчетным часом выезда (12:00) дня, следующего за днем заезда Потребителя.

«Цена номера» - тариф, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену.

### **2. Порядок и условия бронирования.**

**2.1.** Бронирование Номеров в Гостинице осуществляется Исполнителем при наличии свободных номеров путем принятия заявки на бронирование от Потребителя или Заказчика по телефону, электронной почте и посредством иных средств связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя или Заказчика. Для бронирования через сайт Гостиницы - форма заявки установлена на сайте. В договоре с Заказчиком может быть установлена форма заявки и особенности бронирования для данного Заказчика.

**2.2.** Гостиница обязуется предоставить Гостю имеющийся в наличии Номер, соответствующий забронированной категории. Возможность забронировать конкретный Номер, принадлежащий к данной категории, Гостиница не предоставляет.

**2.3.** В Гостинице применяются следующие виды бронирования:

**2.3.1.** Гарантированное бронирование - вид бронирования, которое производится по предварительному запросу Заказчика или Потребителя и предусматривает внесение Потребителем или Заказчиком авансового платежа в размере стоимости за весь период проживания в Гостинице или первых суток проживания в Гостинице с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания, либо предоставление гарантийного письма об оплате (если это предусмотрено договором с Заказчиком). При гарантированном бронировании Гостиница ожидает Гостя до Расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. При размещении Гостя в Гостинице авансовый платеж засчитывается в качестве оплаты за проживание в Номере.

Гарантия бронирования / оплаты должна быть предоставлена Потребителем или Заказчиком не позднее 14:00 местного времени дня заезда, если иное не предусмотрено договором с Заказчиком. В случае если Потребителем (Заказчиком) не предоставлена гарантия в течении установленного выше срока, бронирование считается негарантированным и к такому бронированию подлежат применению условия негарантированного бронирования, предусмотренные в п. 2.3.2.

В случае несвоевременного отказа от гарантированного бронирования, опоздания или незаезда Гостя, с него или с Заказчика взимается плата в соответствии с условиями тарифа.

Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный Исполнителем после Расчетного часа заезда дня планируемого заезда, если иное не предусмотрено условиями договора с Заказчиком или условиями специального тарифа.

Опозданием признается заезд Гостя после Расчетного часа заезда дня заезда и до Расчетного часа выезда следующего дня. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

Незаездом признается неприбытие Гостя в Гостиницу до Расчетного часа выезда (12:00) дня, следующего за днем запланированного заезда.

**2.3.2.** Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором авансовый платеж Потребителем и/или Заказчиком не вносится, иные виды гарантии не предоставляются. Гостиница ожидает Гостя до определенного часа в день заезда:

до 15:00 –в период высокой загрузки;

до 18:00 –в период низкой загрузки;

После указанного выше времени Гостиница оставляет за собой право отменить бронирование.

При более позднем приезде такого Гостя в Гостиницу, его поселение оформляется как заезд без предварительного бронирования, в соответствии с наличием свободных к продаже и поселению Номеров и по цене, установленной на дату заезда.

**2.4.** Гостиница оставляет за собой право устанавливать периоды, бронирование на которые может быть осуществлено только по гарантированному типу.

**2.5.** При бронировании Заказчиком юридическим лицом или Заказчиком индивидуальным предпринимателем (корпоративные клиенты, турагентства, туроператоры, глобальные системы бронирования и т.п.), размер и сроки внесения авансового платежа, применимые виды гарантии и иные условия бронирования подлежат применению согласно договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

### **3. Порядок размещения в Гостинице.**

**3.1.** Размещение в Гостинице возможно:

- по предварительному бронированию;
- без предварительного бронирования.

В случае отсутствия предварительного бронирования заселение возможно только при наличии свободных к продаже и поселению Номеров.

**3.2.** Договор на оказание гостиничных услуг заключается между Потребителем и Исполнителем при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность и оформленного в установленном порядке – в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг» (утв. Постановлением правительства РФ №1085 от 09.10.2015 г.):

- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ,
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ,
- свидетельства о рождении – для лиц, не достигших 14-летнего возраста,
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина,

- разрешения на временное проживание лица без гражданства,
- вида на жительства лица без гражданства.

**3.3.** Гостиница в обязательном порядке осуществляет регистрацию всех Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из нее, в соответствии действующими нормативными актами РФ о регистрационном и миграционном учете.

На основании Приказа ФМС РФ от 11.09.2012 г. №288 служебные удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан РФ, необходимыми для осуществления регистрационного учета.

На основании Постановления Правительства РФ от 15.01.2007 г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» иностранные граждане и лица без гражданства при заселении в Гостиницу обязаны предъявить миграционную карту и документ, подтверждающий право на пребывание в РФ (действующая виза, вид на жительство, разрешение на временное проживание и/или др.)

**3.4.** В Гостинице разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, только при соблюдении одного из условий, перечисленных ниже:

- данные лица находятся в родственных отношениях, подтвержденных документально, а именно – ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства;
- с письменного нотариально заверенного разрешения родителей, опекуна, попечителя;
- с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близкого родственника, сопровождающих лиц/лица, документа, удостоверяющего полномочия сопровождающих лиц, а также свидетельства о рождении этих несовершеннолетних.

**3.5.** При заселении в Гостиницу должны быть предъявлены документы на каждого Потребителя, проживающего в Номере.

**3.6.** При отсутствии документов, указанных в пунктах 3.2, 3.3, 3.4, Гостиница имеет право отказать в размещении.

**3.7.** При размещении Потребителя по суточному тарифу допускается посещение Потребителя приглашенными им лицами при наличии подтверждения о приглашении от самого Потребителя. Посещение возможно с 10:00 до 22:00 и при предъявлении посетителем документа, удостоверяющего личность. После 22:00 посетитель должен оформить в Службе приема и размещения проживание с оплатой дополнительного или основного места согласно действующему Прейскуранту Гостиницы.

#### **4. Порядок оплаты гостиничных услуг.**

**4.1.** Цена номера и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену Номера, устанавливаются действующим Прейскурантом Гостиницы. Цены, установленные Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории Номера, количества проживающих в Номере, иных факторов и действуют в течение установленного Гостиницей периода времени.

**4.2.** Цена Номера для каждого Потребителя/Заказчика устанавливается в момент бронирования согласно действующему Прейскуранту. В момент подтверждения бронирования Потребитель/Заказчик принимает и соглашается с Ценой Номера и не вправе впоследствии требовать ее изменения при размещении в Гостинице.

**4.3.** Оплата гостиничных услуг может быть произведена за наличный расчет в российских рублях, банковскими картами, или по безналичному расчету банковским переводом, а также при оплате на сайте Гостиницы или сайтах партнеров с использованием Интернет-эквайринга согласно Прейскуранту цен, действующему на дату подтверждения бронирования.

Оплата услуг в Гостинице по банковской карте может быть произведена:

- держателем карты за услуги оказанные лично ему;
- держателем карты за услуги Гостиницы, оказанные третьему лицу (Потребителю), при предъявлении держателем карты паспорта (или иного документа, указанного в пункте 3.2 настоящих Правил) и заполнения «Согласия на оплату гостиничных услуг по банковской карте» по форме, установленной Гостиницей.

**4.4.** Потребитель/Заказчик обязан оплатить Гостиничные услуги и иные оказанные ему платные услуги в полном объеме, поэтому размещение в Гостинице осуществляется только после оплаты авансового обеспечительного платежа в размере цены Номера за весь срок проживания в Гостинице.

**4.5.** Плата за гостиничные услуги взимается в соответствии с тарифом на проживание и расчетным часом выезда.

**4.6.** По истечении оплаченного срока проживания Потребитель обязан освободить Номер или продлить срок проживания в Номере. Срок проживания может быть продлен только при наличии в Гостинице свободных к продаже Номеров, в противном случае Гостиница оставляет за собой право отказать в продлении проживания. Плата за продление проживания взимается согласно действующему на день выезда Прейскуранту в следующем порядке:

- при выезде после 12:00, но до 18:00 текущего дня по местному времени, Гостем (Заказчиком) производится оплата в размере 50% Цены Номера по тарифу текущего проживания, действующему для дня следующего после Расчетного часа выезда;

- при выезде после 18:00 текущего дня по местному времени, Гостем (Заказчиком) производится оплата в размере 100% Цены Номера по тарифу текущего проживания, действующему для дня следующего после Расчетного часа выезда.

**4.7.** При наличии свободных Номеров Гостиница может предоставить Потребителю Номер до Расчетного часа заезда.

При размещении Гостя с 6:00 до 14:00 местного времени даты заезда, Гостиницей взимается плата в размере 50% Цены Номера по тарифу забронированного проживания, действующему на дату заезда.

**4.8.** При размещении детей до 3х лет в одном Номере с сопровождающими их взрослыми с предоставлением детской кроватки – дополнительная плата не взимается.

При размещении детей до 7 лет в одном Номере с сопровождающими их взрослыми без предоставления дополнительного спального места – дополнительная плата не взимается.

При размещении детей до 7 лет с предоставлением дополнительного спального места, а также детей старше 7 лет и взрослых, Гостиницей взимается плата согласно действующему Прейскуранту.

Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей.

Дополнительное спальное место предоставляется по предварительному запросу Гостя (Заказчика). Гостиница вправе отказать в предоставлении дополнительной кровати в случае, если ее установка в Номере не предусмотрена.

**4.9.** О сокращении сроков проживания в Гостинице, Потребитель (Заказчик) обязан уведомить Гостиницу не позднее, чем за 24 часа до Расчетного часа выезда дня планируемого выезда в письменном виде. При уведомлении позднее указанного срока Гостиница вправе удержать с Потребителя (Заказчика) плату за простой Номера (основных и дополнительных мест в номере), в размере стоимости одних суток проживания в Номере.

**4.10.** Возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Гостиницы. Для осуществления возврата денежных средств Потребитель должен обратиться в Службу приема и размещения с собственноручно написанным заявлением, к которому необходимо приложить копию документа удостоверяющего личность, а также документа подтверждающего оплату (чека, платежного поручения, банковской выписки и т.д.)

**4.11.** Для возврата денежных средств за услуги гостиницы, оплаченные через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Потребитель должен обращаться в организацию, принявшую оплату.

## **5. Порядок предоставления гостиничных услуг.**

**5.1.** В Гостинице предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- Ежедневная уборка номера, смена постельного белья 1 раз в три дня или ежедневно (в зависимости от категории номера), смена полотенец - ежедневно;

- проживание детей в возрасте до 7 лет (без предоставления услуг питания);
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- вызов такси;
- побудка к определенному времени;
- хранение ценностей в сейфе номера;
- предоставление наборов швейных принадлежностей: иголки, нитки;
- предоставление комплекта посуды и столовых приборов;
- предоставление питьевой воды, кипятка;
- предоставление утюга, гладильной доски;
- телефонная связь внутри гостиницы;
- кабельное телевидение;
- бесплатный Wi-Fi;
- пользование автоматом для чистки обуви;
- хранение багажа;
- информация о достопримечательностях и местах досуга;

- доставка в Номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении.

**5.2.** Потребитель имеет право на пользование в установленном порядке дополнительными гостиничными услугами, оказываемыми Исполнителем. Перечень дополнительных гостиничных услуг указан в Прейскуранте, размещенном на русском языке в информационной папке Службы приема и размещения. Дополнительные гостиничные услуги предоставляются Исполнителем только с согласия Потребителя.

**5.3.** Исполнитель в праве в случае необходимости изменять порядок и место оказания дополнительных гостиничных услуг.

**5.4.** В случае утери, ключ от номера выдается только при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего личность.

## **6. Права и обязанности Гостя.**

### **6.1.** Гость вправе:

- пользоваться всеми гостиничными услугами;
- получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости, порядке оказания и перечне гостиничных услуг;
- производить предварительный заказ гостиничных и дополнительных услуг;
- обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг и иным вопросам, возникающим непосредственно в связи с оказанием услуг;
- оставлять замечания в «Книге отзывов и предложений».

### **6.2.** Гости обязаны:

- соблюдать Правила проживания в Гостинице;
- оплачивать счета за оказанные Гостиницей услуги в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;
- освобождать Номер по окончании оплаченного периода проживания;
- уважать права других Потребителей гостиничных услуг и посетителей Гостиницы;
- соблюдать морально-этические нормы поведения, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков;
- соблюдать правила пожарной безопасности и санитарные нормы на всей территории Гостиницы, включая Номера;
- допускать в Номер работников эксплуатационных организаций и представителей администрации Гостиницы для осмотра технического и санитарного состояния Номера и находящегося в нем оборудования, а также проведения необходимых ремонтных и профилактических работ;
- согласиться на срочную замену Номера, если занимаемый Номер признан Гостиницей аварийным в процессе эксплуатации;
- закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы при выходе из Номера;
- бережно относиться к имуществу Гостиницы. В случае утраты или порчи имущества Гостиницы по вине Потребителя, его посетителей или его несовершеннолетних детей, Потребитель обязан возместить ущерб в размере, установленном Прейскурантом на утрату и повреждения имущества Гостиницы. В случае, если сумма возмещения ущерба за утрату или порчу имущества Гостиницы не установлена в указанном выше Прейскуранте, Потребитель обязан возместить Исполнителю реальный ущерб;
- в случае нанесения вреда здоровью или имуществу Потребителя во время его пребывания в Гостинице, Потребитель обязан сообщить об этом администрации Гостиницы до своего отъезда.

### **6.3.** Гостям запрещено:

- в целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в Номере и других помещениях гостиницы нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем;
- оставлять посетителей в Номере в свое отсутствие, передавать посторонним лицам ключ от Номера во избежание хищений;
- курить в Номере и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории (в соответствии с законодательством РФ). В противном случае с Гостя взимается оплата в размере 3000 российских рублей в качестве возмещения расходов, возникших по вине Гостя или его посетителей, на проведение внеочередной генеральной уборки Номера для устранения последствий курения. Кроме того, Потребитель обязан возместить Гостинице расходы, связанные с оплатой штрафных санкций, наложенных на Исполнителя органами государственного пожарного надзора (МЧС РФ, МЧС г. Москвы и т.п.) и возникших вследствие нарушения Гостем запрета на курение и/или правил пожарной безопасности;
- наносить ущерб имуществу Гостиницы, выносить из Гостиницы имущество;
- проносить на территорию Гостиницы оружие (огнестрельное, холодное, метательное, пневматическое, газовое и т.д.), боеприпасы, взрывчатые, легко воспламеняющиеся, ядовитые, токсичные,

наркотические вещества, а также иное оружие, вещества и предметы, которые могут представлять угрозу жизни и здоровью находящихся в Гостинице лиц и имуществу Гостиницы. Лица, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право;

- умышленно загрязнять общественные помещения и территорию Гостиницы;
- выбрасывать из окон различные предметы, мусор, окурки;
- находиться в Номерах и общественных помещениях Гостиницы с животными, птицами и т.п.;
- оставлять детей без присмотра;
- в период с 22:00 до 10:00 допускать громкое звучание музыки или создавать иной шум, который может помешать спокойному пребыванию других Потребителей гостиничных услуг и посетителей Гостиницы.

## **7. Права и обязанности Исполнителя.**

### **7.1. Исполнитель (Гостиница) вправе:**

- требовать от Гостей (Потребителей) соблюдения настоящих Правил и правил пожарной безопасности;
- сотрудники Гостиницы вправе заходить в Номера для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Потребителями настоящих Правил, правил общественного порядка;
- произвести замену предоставленного Гостю Номера на Номер той же категории или категории выше в случае, если данный номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем аварийным. Аварийным признается Номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных работ и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих качественному и безопасному использованию Номера, а также иных помещений Гостиницы, если это препятствует нормальному доступу к ним или их обслуживанию;
- в случае истечения срока проживания Потребителя в Гостинице и его отсутствия в Номере более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить Номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей Службы приема и размещения и Службы уборки, и, составив опись вещей Потребителя. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в отделе забытых вещей;
- отказать в размещении или досрочно выселить Потребителя, если последний несвоевременно оплачивает гостиничные услуги, нарушает данные Правила, правила общественного порядка, находится в состоянии тяжелого алкогольного или наркотического опьянения, причиняет ущерб имуществу Гостиницы;
- пригласить сотрудников органов внутренних дел, при совершении Потребителем противоправных действий в отношении сотрудников Гостиницы, других ее Потребителей, посетителей, имущества;
- требовать и взимать с Потребителя возмещение ущерба нанесенного имуществу Гостиницы по вине Потребителя, его посетителей и несовершеннолетних детей;
- взимать с Гостя оплату в размере 3000 российских рублей в качестве возмещения расходов, возникших по вине Потребителя или его посетителей, на проведение внеочередной генеральной уборки Номера для устранения последствий курения;
- в целях улучшения качества обслуживания производить запись телефонных разговоров;
- в целях безопасности вести видеонаблюдение в помещениях Гостиницы, за исключением Номеров, туалетных комнат.

### **7.2. Исполнитель обязан:**

- своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Потребителям услуги;
- информировать Потребителей и Заказчиков о предоставляемых гостиничных, сопутствующих и дополнительных услугах, форме и порядке их получения и оплаты;
- обеспечить соответствие предоставляемых услуг санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- обеспечить конфиденциальность информации о Потребителях и Заказчиках, за исключением следующих случаев:
  - в рамках соблюдения законодательства РФ (передача информации в миграционную службу и т.п.);
  - если информация требуется для выполнения судебного распоряжения или для оказания содействия в проведении расследований, осуществляемых правоохранительными или иными государственными органами. В этом случае информация предоставляется только после получения оригинала официального письменного запроса из органов правопорядка, судебных органов и т.д.;
  - для защиты законных прав Гостиницы.

- своевременно реагировать на просьбы и замечания Потребителей, касающиеся услуг Гостиницы;
- предоставить «Книгу жалоб и предложений» по первому требованию Гостя;
- в кратчайшие сроки принимать меры по устранению аварий и поломок в Номерах и иных помещениях Гостиницы;

- в случае невозможности устранения поломки или аварии в Номере, предоставлять Потребителю другой Номер, не ниже оплаченной категории;

- в случае обнаружения забытых вещей Гостей, немедленно уведомить об этом владельца вещей по предоставленным им контактными данным. При помещении забытых вещей на хранение, администрацией Гостиницы осуществляется соответствующая запись в Журнале забытых вещей. Забытые вещи хранятся в течение 3 (трех) месяцев (за исключением продуктов питания, которые подлежат немедленной утилизации). По истечении данного срока, забытые Потребителем вещи считаются не востребованными и подлежат утилизации в соответствии с внутренним порядком Гостиницы.

- Гостиница, в случае судебной доказанности виновности Исполнителя, отвечает за утрату, недостачу, повреждение вещей Потребителя, внесенных в Гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей в соответствии с нормами действующего законодательства (ст. 925 ГК РФ). Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

Исполнитель отвечает за утрату денег, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя только при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо были помещены Потребителем в предоставленный ему индивидуальный сейф. Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Потребителя был невозможен либо стал возможен вследствие непреодолимой силы;

- в соответствии с законодательством РФ, Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни и/или здоровью Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, в случае судебно доказанного наличия причинно-следственной связи нарушения норм безопасности и вреда здоровью Потребителя или посетителя Гостиницы;

- администрация Гостиницы не несёт ответственности за работу городских служб в случаях отключения тепловой и электрической энергии, водоснабжения, телефонных коммуникаций, эвакуации автомобилей, а также за строительные и ремонтные и прочие работы, проводимые службами г. Москвы, эксплуатационными службами, собственниками соседних с Гостиницей зданий;

- Гостиница не несет ответственности перед Заказчиками и Гостями за невозможность оказания услуг в период действия форс-мажорных обстоятельств, к которым относится: война, забастовки, эпидемии, стихийные бедствия, пожары и прочие обстоятельства непреодолимой силы, носящие непредвиденный и непредотвратимый характер.