

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ В ГОСТИНИЦАХ СЕТИ Wellion Hotels

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами (далее – «Правила») в Гостинице, принадлежащей сети **Wellion Hotels** (далее – «Гостиница» или «Исполнитель»), разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

1.2. В случаях, не предусмотренными настоящими 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.

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 ознакомляется с настоящими Правилами.

1.7. Основные понятия, используемые в Правилах:

- «Бронирование» — закрепление за Потребителем номера (места в номере) в Гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика или Потребителя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя;
- «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 или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу Потребителя;
- «Исполнитель»/«Гостиница» - средство размещения, 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»/«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 (далее – «Потребитель» или «Гость»);
- «Время заезда» и «Время выезда (расчетный час)» — время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Потребителя;
- Время заезда – 14:00. Время выезда (расчетный час) - 12:00;
- «Сутки» — для целей настоящих Правил под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с 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, позволяющих установить, что заявка исходит от Потребителя или Заказчика. Для бронирования через сайт Гостиницы — форма заявки установлена на сайте <https://wellion-hotels.ru/> 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 Времени выезда (расчетный час) 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 13:00 местного времени дня заезда, если иное не предусмотрено договором с Заказчиком. В случае, если Потребителем (Заказчиком) не предоставлена гарантия в течение установленного выше срока, бронирование считается негарантированным и к такому бронированию подлежат применению условия негарантированного бронирования, предусмотренные в п.2.3.2 Правил.

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 Времени заезда дня планируемого заезда, если иное не предусмотрено условиями договора с Заказчиком или условиями специального тарифа.

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

Незаездом признается неприбытие Гостя в Гостиницу до Времени выезда (расчетного часа) 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 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. Заселение Потребителя осуществляется при условии предъявления Потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе (в соответствии с пунктом 18 «Правил предоставления гостиничных услуг», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020г. № 1853):

- 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, для лица, постоянно проживающего 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, 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.

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. В том числе к указанному согласию должна быть приложена копия паспорта законного представителя, оформившего согласие.

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). В том числе к указанному согласию должна быть приложена копия паспорта законного представителя, оформившего согласие.

3.3. Гостиница в обязательном порядке осуществляет регистрацию всех Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из нее, в соответствии с

действующими нормативными актами РФ о регистрационном и миграционном учете.

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. N 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».

Регистрация несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (законных представителей), сопровождающих лиц/лица, документа, удостоверяющего полномочия сопровождающих лиц – письменного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Служебные удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан РФ, необходимыми для осуществления регистрационного учета (приказ МВД РФ от 31.12.2017г. № 984 «Об утверждении административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации»).

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, 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».

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 законное пребывание на территории Российской Федерации (действующая виза, вид на жительство, разрешение на временное проживание и/или др.)

Гостиница не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории Российской Федерации.

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 условия, перечисленных ниже:

- данные лица находятся в родственных отношениях, подтвержденных документально, а именно – ребенок с матерью, отцом, законным представителем;
- с письменного согласия законных представителей (одного из них), в том числе к указанному согласию должна быть приложена копия паспорта законного представителя, оформившего согласие.

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. Правил, Гостиница имеет право отказать в размещении.

3.7. 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.

3.8. Льгот, предоставляемых Гостиницей при предоставлении Гостиничных услуг, нет.

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).

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, который предусмотрен выбранным тарифом.

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 Времени выезда (расчетного часа) до 18:00 текущего дня по местному времени, Гостем (Заказчиком) производится оплата в размере 50% Цены Номера по тарифу текущего проживания дня, следующего после Времени выезда (расчетного часа);
- при выезде после 18:00 по местному времени текущего дня, Потребителем (Заказчиком) производится оплата в размере 100% Цены Номера по тарифу текущего проживания дня, следующего после Времени выезда (расчетного часа).

4.7. При наличии свободных Номеров Гостиница может предоставить Потребителю номер до Времени заезда. В этом случае плата за проживание взимается в соответствии с Прейскурантом, действующим на дату планируемого заезда, и в следующем порядке:

- при бронировании Номера на сутки и более и размещении Гостя в период с 6:00 до 14:00 часов даты заезда, Гостиницей взимается плата в размере 50% Цены Номера по тарифу текущего проживания.

4.8. При размещении детей до 7 лет в одном Номере с сопровождающими их взрослыми без предоставления дополнительного спального места – дополнительная плата не взимается (не более одного ребенка в номере).

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 ребенка.

Дополнительное спальное место предоставляется по предварительному запросу Гостя (Заказчика). Гостиница вправе отказать в предоставлении дополнительного места в номере в случае, если его 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 Времени выезда (расчетного часа) дня планируемого выезда в письменном виде посредством электронной почты или мессенджера. 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, смена полотенец - ежедневно;
- проживание детей в возрасте до 7 лет в одном Номере с сопровождающими их взрослыми (без предоставления им дополнительного спального места и услуг питания, не более одного ребенка в номере);
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в Номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление питьевой воды, кипятка;
- вызов такси;
- предоставление утюга, гладильной доски;
- телефонная связь внутри Гостиницы;
- кабельное телевидение;
- бесплатный Wi-Fi;
- хранение багажа;
- автомат для чистки обуви;
- информация о достопримечательностях и местах досуга.

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 Потребителем ключа от Номера, новый 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. Гость обязан:

- соблюдать Правила проживания в Гостинице;
- оплачивать счета за оказанные Гостиницей услуги в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;
- освободить Номер по окончании оплаченного периода проживания;
- при выезде сдать ключ от Номера администратору Службы приема и размещения;
- при выявлении инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание немедленно освободить Номер (ст. 33 ФЗ №52 "О санитарно – эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.99г.);
- уважать права других Потребителей Гостиничных услуг и посетителей Гостиницы, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал;
- соблюдать морально-этические нормы поведения, воздерживаться от чрезмерного употребления алкогольных 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 и/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:

- находиться в Гостинице с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на него;
- самостоятельно переставлять и/или передвигать мебель в Номере и других помещениях Гостиницы;
- хранение и использование пиротехнических изделий в Номере и других помещениях Гостиницы;
- 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 5 000 рублей в качестве возмещения расходов, возникших по вине Гостя и/или его посетителей, на проведение внеочередной генеральной уборки Номера/помещений Гостиницы для устранения последствий курения;
- наносить ущерб имуществу Гостиницы, выносить из Гостиницы имущество, принадлежащее Гостинице;
- 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 Номера, 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 2 часов без оплаты, самостоятельно освободить Номер от вещей Потребителя, создав комиссию из представителей Службы приема и размещения и горничных, и, составив опись вещей Потребителя;
- отказать в размещении или досрочно выселить Потребителя, если последний несвоевременно оплачивает гостиничные услуги, нарушает настоящие

Правила, правила общественного порядка, при возникновении подозрений, что Потребитель находится в пьяном виде, алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов, 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 (или) несовершеннолетних детей;
- взимать с Гостя оплату в размере 5 000 рублей в качестве возмещения расходов, возникших по вине Потребителя и/или его посетителей, на проведение внеочередной генеральной уборки Номера и/или других помещений Гостиницы 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 по регистрационному и миграционному учету граждан;
 - 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 отзывов и предложений» по первому требованию Потребителя;
- 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 Потребителей и возможности установления владельца найденных вещей, немедленно уведомить об этом владельца вещей по предоставленным им контактными данным. При помещении забытых вещей на хранение оформить соответствующую запись в Журнале регистрации потерянных (забытых) и найденных 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 невостребованными 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.

Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией Гостиницы.

Гостиница 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.