



**УТВЕРЖДАЮ**

ИП Сакунова Е.В.

Сакунова Е.В.

«01» октября 2021 года

## **Правила проживания в гостинице «МЕДОВАЯ»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 (с дополнениями и изменениями).

#### **1.2. Информация об исполнителе гостиничных услуг (далее – «Исполнитель»):**

Индивидуальный предприниматель Сакунова Елена Владимировна

Свидетельство о государственной регистрации серия 77 №017764420 от 31.03.2016

ОГРНИП 316774600181196 / ИНН 502500030603

вид гостиницы: городская гостиница

категория гостиницы: «без звезд»

фирменное наименование: гостиница «Медовая»

контактный телефон +7 966 126 12 21

**1.3. Адрес оказания услуг: 127083, Москва, ул. Мишина, д.26 (далее – Гостиница)**

**1.4. Режим работы Гостиницы – круглосуточно.**

**1.5. Размещение на территории Гостиницы осуществляется в соответствии с системой расчетного часа:**

**время заезда - 14:00 часов местного времени**

**время выезда – 12:00 часов местного времени**

1.6. Информация об оказываемых услугах размещена в информационной папке в службе приема и размещения Гостиницы.

1.7. Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера и устанавливается в соответствии с тарифами.

1.8. Предельный срок проживания в Гостинице граждан РФ - не устанавливается, для иностранных граждан - согласно законодательства РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.

1.9. Перечень дополнительных услуг (при наличии таковых), оказываемых Гостиницей, не входящих в цену номера, а также цены на дополнительные услуги установлены тарифами, размещёнными в информационной папке в службе приема и размещения Гостиницы.

### **2. Условия бронирования и аннулирования бронирования**

2.1. Бронирование – предварительный заказ мест и (или) номеров в Гостинице заказчиком (потребителем);

2.2. В Гостинице применяются следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

При этом заказчик (потребитель) осуществляет **предоплату первых суток проживания не позднее, чем за 48 ч до даты заезда.**

**В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки.** При опоздании более чем на сутки договор прекращается

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает потребителя до 14:00 в день заезда, после чего договор прекращается.

2.3. Бронирование осуществляется путем направления заказчиком (потребителем) в адрес Гостиницы заявки на бронирование с использованием интернет-заявки на сайте Гостиницы, посредством электронной почты, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика.

2.4. Бронирование является действительным после подтверждения Гостиницей заявки, направленной заказчиком (потребителем), содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) Гостиницы, заказчике (потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в Гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Гостиницей.

2.5. Гостиница вправе отказать в бронировании, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера.

2.6. Заказчик (потребитель) вправе аннулировать заявку на бронирование. **Отмена бронирования может быть произведена не позднее, чем за 48 часов до даты заезда,** путем направления письменного уведомления. Бронирование считается отмененным только при условии получения от Гостиницы письменного подтверждения об отмене бронирования.

2.7. **В случае несвоевременного отказа от гарантированного бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.**

### **3. Порядок оформления проживания (размещения)**

3.1. Для заселения в Гостиницу необходимо заполнить карточку гостя на стойке приема и размещения Гостиницы.

3.2. При заполнении регистрационной карточки потребитель **предъявляет документ, удостоверяющего его личность**, оформленный в установленном порядке, в том числе:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
- паспорт иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным

договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

- документ, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства.

**3.3. 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).

**3.4. При непредъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, договор на оказание гостиничных услуг не заключается. Такой потребитель не может быть допущен к временному проживанию в Гостинице.**

3.5. Общее количество потребителей, проживающих в номере, не должно превышать количество мест в номере. Исключение составляет проживание детей до 5 полных лет вместе с их родителями (усыновителями, опекунами), близкими родственниками или иными сопровождающими лицами.

**3.6. Гостиница оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.**

#### **4. Форма, порядок и способы оплаты гостиничных услуг**

4.1. Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей, осуществляется в соответствии с тарифами, утвержденными исполнителем гостиничных услуг.

4.2. Цены, установленные соответствующими тарифами, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере и иных факторов, и действуют в течение ограниченного времени. Цена номера для каждого потребителя (заказчика) устанавливается на момент подтверждения бронирования исполнителем гостиничных услуг согласно действующим на такой момент тарифам, а при отсутствии предварительного бронирования – при размещении потребителя согласно тарифам, действующим на момент размещения.

4.3. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ и может быть осуществлена наличными денежными средствами, кредитными картами (Visa Card, Master Card, МИР), а также безналичным переводом на счет исполнителя в соответствии с выставленным счетом. **Оплата проживания осуществляется не позднее даты заезда за весь срок проживания.**

4.4. В Гостинице установлена **посуточная оплата проживания.** При этом под расчетными сутками понимается: в первые сутки проживания - период с расчетного часа

(установленного для заезда) первого дня проживания до 12:00 часов следующего дня; во вторые и последующие сутки проживания – период с 12:00 часов дня текущих суток до 12:00 часов дня следующих суток.

4.5. Оплата за проживание в Гостинице рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом).

4.6. При позднем заезде потребителя (т.е. после наступления расчетного часа, установленного для заезда) оплата осуществляется в размере 100% от стоимости номера за текущие сутки.

4.7. В случае раннего заезда потребителя (ранее 14:00 даты заезда при условии последующего проживания потребителя в следующие сутки) оплата взимается в соответствии со следующими правилами:

- размещение потребителя с 0:00 до 14:00 даты заезда может быть осуществлено только в случае наличия свободных номеров соответствующей категории, подготовленных для размещения
- при раннем размещении потребителя с 0:00 до 02:00 оплата взимается в размере 100 % от стоимости номера за текущие сутки
- при раннем размещении потребителя с 02:00 до 10:00 оплата взимается в размере 50 % от стоимости номера за текущие сутки
- при раннем размещении потребителя с 10:00 до 14:00 оплата за раннее размещение не взимается (при наличии свободных номеров).

4.8. В случае задержки выезда потребителя (поздний выезд) в дату выезда после расчетного часа (после 12:00) оплата проживания осуществляется в соответствии со следующими правилами:

- поздний выезд из номера возможен только в случае отсутствия бронирования данного номера на следующие сутки
- при освобождении номера до 18:00 оплата взимается в размере 50 % от стоимости номера за текущие сутки, при освобождении номера позже 18:00 оплата взимается в размере 100% от стоимости за текущие сутки.

4.9. При выезде потребителя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания, но не менее, чем за сутки (расчет кратно суткам).

4.10. При этом сумма, превышающая стоимость фактического проживания (кратно суткам) и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается потребителю в момент выезда из Гостиницы.

4.11. Детям в возрасте до 5 полных лет проживание в Гостинице предоставляется без оплаты в случае их размещения на имеющихся в номере спальных местах. Дополнительное спальное место предоставляется за дополнительную оплату согласно действующим тарифам.

4.12. Потребитель обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме.

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

5.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

5.2. В случае неоплаты гостиничных услуг их предоставление потребителю не производится.

5.3. Вход в номерной фонд по истечении срока проживания в Гостинице не допускается.

5.4. Исполнитель по просьбе потребителя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг (сопутствующие услуги):

- вызов скорой помощи
- пользование медицинской аптечкой
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении
- побудка к определенному времени
- предоставление кипятка

5.5. Потребитель при подписании договора об оказании гостиничных услуг соглашается с использованием в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

5.6. Гости потребителя, по его просьбе, и с уведомлением работника службы приема и размещения Гостиницы, могут находиться на территории Гостиницы до 23:00 ч, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность. Нахождение гостя потребителя в номере после 23:00 ч должно быть оформлено как его проживание в Гостинице.

5.7. Если в состав услуг включен завтрак, он предоставляется потребителю со дня, следующего за датой заезда.

5.9. Продление проживания после расчетного часа выезда производится при наличии свободных номеров.

5.10. При необходимости продления срока проживания потребитель обязан заявить об этом исполнителю не позднее расчетного часа выезда дня, в котором потребитель должен выехать из Гостиницы, и исполнитель, при наличии свободных номеров, продлевает срок проживания.

5.11. Оплата продления срока проживания производится потребителем в порядке, установленном выше в настоящих правилах для оплаты Цены номера, и должна быть произведена Потребителем не позднее расчетного часа выезда того дня, в котором Потребитель продлил проживание.

5.12. При выезде из гостиницы потребитель обязан сдать номер и ключ работнику Гостиницы и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.

5.13. Приемка номера осуществляется в процессе выезда потребителя.

5.14. Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с потребителем в случае технических проблем в номере, задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения потребителем настоящих правил проживания.

5.15. Книга отзывов и предложений находится в помещении службы приема и размещения Гостиницы.

5.16. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, а также оплаты фактического периода проживания в соответствии с п.4.9 настоящих Правил.

5.17. Суммы для расчета фактически понесенных исполнителем расходов определяются соответствующими тарифами.

## **6. Права, обязанности и ответственность исполнителя**

### **6.1. Исполнитель обязуется:**

6.1.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять потребителю оплаченные гостиничные услуги.

6.1.2. Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.

6.1.3. Обеспечить конфиденциальность информации о потребителях и посетителях Гостиницы.

6.1.4. Не проводить после 23:00 шумных мероприятий на территории Гостиницы, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.

6.1.5. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.

6.1.6. Обеспечивать наличие в каждом номере информации о правилах противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

6.1.7. Своевременно реагировать на просьбы потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Гостиницы.

6.1.8. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств.

6.1.9. Предоставлять по первому требованию потребителя «Книгу отзывов и предложений».

6.1.10. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия потребителя.

6.1.11. Обеспечивать смену постельного белья и полотенец не реже, чем один раз в 3 дня. По просьбе потребителя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату согласно действующим тарифам.

6.1.12. Незамедлительно рассматривать требования и жалобыGuestей, принимать меры по жалобамGuestей.

6.2. 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 зоны контроля Исполнителя.

6.3. Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы у третьих лиц.

6.4. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей, внесенных в Гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

6.5. Внесенной в Гостиницу считается вещь, вверенная работникам Гостиницы, либо вещь, помещенная в номере.

6.6. Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей потребителя при условии, если они были приняты на хранение.

6.7. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Гостиницы.

6.8. Исполнитель освобождается от ответственности за утрату вещей в следующих случаях:

– потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил своевременно об этом администрации Гостиницы;

– утраченная вещь была оставлена в неотведенных для этого местах - у входа в Гостиницу, на стойке службы приема и размещения (если вещь при этом не была передана непосредственно в руки работника Гостиницы) и пр.;

– утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности и пр.) и не была передана исполнителю на хранение или помещена в специальный индивидуальный сейф;

– утраченная вещь находилась в индивидуальном сейфе, но по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

6.9. Сроком хранения вещей потребителя в Гостинице является срок проживания данного потребителя в Гостинице.

6.10. Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем высвобождению, либо оставленные в сейфе после расчетного часа выезда признаются забытыми и помещаются исполнителем в место хранения забытых вещей. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией исполнителя в присутствии представителей исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей потребителя на хранение.

6.11. Исполнитель ставит в известность потребителя о забытых им вещах по предоставленным потребителем исполнителю контактными данными.

6.12. Забытые вещи хранятся исполнителем в течение 3 (трех) месяцев.

6.13. По истечении установленного срока хранения забытые потребителем вещи считаются не востребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами исполнителя.

## **7. Права, обязанности и ответственность потребителя**

### **7.1. Потребитель вправе:**

7.1.1. Пользоваться всеми услугами при условии их оплаты.

7.1.2. Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости и перечне гостиничных услуг.

7.1.3. Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.

### **7.2. Потребитель обязан:**

7.2.1. Соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими правилами и иными локальными нормативными документами исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в каждом номере Гостиницы.

7.2.2. Соблюдать правила пожарной безопасности.

7.2.3. Уважать права других потребителей и посетителей Гостиницы

7.2.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

7.2.5. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы лично или за приглашенное лицо.

7.2.6. Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.

7.2.7. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

7.2.8. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Гостиницы их служебных обязанностей.

7.2.9. Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования Гостиницы.

7.2.10. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Гостиницы.

### **7.3. Потребителю КАТЕГОРИЧЕСКИ запрещается:**

7.3.1. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками,

электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных исполнителем;

7.3.2. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам ключи от номера;

7.3.3. Курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории;

7.3.4. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.

7.3.5. Использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.)

7.3.6. Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны;

7.3.7. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон

7.3.8. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Гостиницы

7.3.9. Находиться в служебных помещениях Гостиницы без разрешения работников Гостиницы

7.3.10. Играть в азартные игры в местах общего пользования Гостиницы

7.3.11. Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов

7.3.12. Засорять места общего пользования

7.3.13. Использовать открытый огонь

7.3.14. Совершать действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других потребителей. С 23:00 до 08:00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других гостей

7.3.15. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования (лобби, холлы этажей), за исключением специально отведенных мест.

7.3.16. Курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также в неустановленных для этого местах.

**7.4. Запрещается доступ и пребывание в Гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, в пляжной одежде, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителей с животными.**

7.5. Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица.

7.6. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Потребитель возмещает Гостинице ущерб в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем прейскуранту



## Правила противопожарной безопасности

В номерах и помещениях Гостиницы **ЗАПРЕЩАЕТСЯ**:

- курить в не отведенных для этого местах;
- хранить легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, взрывчатые вещества, баллоны с газами, товары в аэрозольной упаковке и другие взрывоопасные вещества и материалы, а также нагревательные и бытовые электроприборы;
- загромождать посторонними предметами эвакуационные выходы;
- пользоваться электронагревательными приборами (в том числе кипятилниками, электрочайниками, электрорюгами, электроплитками), за исключение приборов, предоставленных непосредственно в Гостинице.
- оставлять без присмотра включенные в сеть электроприборы, телевизоры, радиоприемники, компьютеры, принтеры и т.п.
- использовать электроприборы с нарушением правил пожарной безопасности;
- обертывать электролампы и светильники бумагой, тканью и другими горючими материалами, а также эксплуатировать их со снятыми колпаками (рассеивателями);
- самостоятельно прокладывать транзитные электропроводки и кабельные линии в номерах, а также через пожароопасные и взрывоопасные зоны;
- использовать светильники местного освещения (настольные лампы, торшеры, бра и т.п.) лампы накаливания мощностью более 50 ватт, а также светильники с источником света, номинальная мощность которых выше допустимых значений, установленных в паспорте или в техническом описании;
- складировать горючие материалы на расстоянии менее 0,5 метра от светильников, электропроводов и других электроустановок; а также от воздуховодов;
- использовать самодельные кипятилники, плитки и другие электронагревательные приборы;
- использовать электроустановки, имеющие механические повреждения и (или) нарушения целостности электроприборов;
- использовать вентиляционные каналы в качестве дымоходов; закрывать вытяжные каналы, отверстия и решетки;
- отключать или снимать огнезадерживающие устройства; .
- хранить в вентиляционных камерах посторонние предметы.