

УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ
ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ
ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКС
«ПРЕЗИДЕНТ-ОТЕЛЬ»
(ФГУП «Президент-ОТЕЛЬ»)

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ФГУП «Президент-ОТЕЛЬ»
С.А. Сушков



Приказ № *121* от «*05*» *мая* 2023 г.

ПРАВИЛА
предоставления гостиничных услуг
в гостинице «Президент-ОТЕЛЬ»

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛОССАРИЙ.....	4
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	7
2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ	8
3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ.....	9
4. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ	11
5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ.....	12
6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ	13
7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ.....	14
8. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ.....	16
9. ПОРЯДОК ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА И ПАРКОВКИ ЛИЧНЫХ АВТОМОБИЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ ГОСТИНИЦЫ.....	17
10. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ	18
11. УСЛОВИЯ И ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ.....	20

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Президент-Отель» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», а также иными положениями действующего законодательства Российской Федерации, и регулируют отношения по предоставлению гостиничных, оздоровительных и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании – Гостиничные услуги) в гостинице «Президент-Отель».

ГЛОССАРИЙ

В настоящих Правилах применяются следующие термины и определения:

Гостиница – гостиница «Президент-Отель», расположенная по адресу: 119134, г. Москва, ул. Большая Якиманка, д. 24, предназначена для временного проживания, а также оказания комплекса сопутствующих услуг (услуги питания, парковки, экскурсионные, услуги по предоставлению транспорта и др.)

Исполнитель – Федеральное государственное унитарное предприятие гостиничный комплекс «Президент-Отель» Управления делами Президента Российской Федерации (сокращенное наименование – ФГУП «Президент-Отель»), зарегистрировано «26» декабря 2002 г. за основным государственным регистрационным номером 1027700577365, ИНН 7706031317, действует в соответствии с Уставом.

Управление делами Президента Российской Федерации – федеральный орган исполнительной власти, который осуществляет от имени Российской Федерации полномочия собственника имущества ФГУП «Президент-Отель», закрепленного за ФГУП «Президент-Отель» на праве хозяйственного ведения.

Адрес (место нахождения) Управления делами Президента Российской Федерации: 103132, Москва, Никитников переулок, дом 2, подъезд 5
Телефон/факс: +7 495 606-92-33

Услуги – гостиничные услуги и/или услуги питания, оказываемые Исполнителем гостю в соответствии с выбранным тарифом, включая услуги, оказание которых включено в стоимость Услуг в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации и тарифами Исполнителя.

Гостиничные услуги – услуги по проживанию и питанию в соответствии с выбранным тарифом. Стоимость Гостиничных услуг облагается налогом на добавленную стоимость (НДС), в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Дополнительные услуги – услуги, оказываемые Гостю на возмездной

основе и не включённые в состав Услуг.

Гости (потребители) – граждане, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие и (или) использующие услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также юридические лица, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее услуги в соответствии с договором об оказании услуг (далее – Договор) в пользу Гостя.

Заказчик – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести Услуги на основании договорных отношений в пользу Гостя (потребителя).

Гостиничные сутки/номера-ночь – основная единица измерения периода проживания в Гостинице, начало гостиничных суток (время заезда) – 14 часов 00 минут, окончание гостиничных суток (время выезда) – 12 часов 00 минут.

Время заезда – с 14 часов 00 минут местного времени. Начало обслуживания осуществляется не ранее 14 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

Ранний заезд – осуществляется при наличии такой возможности в день заезда при условии оплаты за полные сутки, если заселение осуществлено с 00 часов 00 минут до 02 часов 00 минут, и за половину стоимости одних суток, если заселение осуществлено с 02 часов 00 минут до 14 часов 00 минут.

Время выезда (расчётный час) – до 12 часов 00 минут местного времени. Освобождение номера осуществляется не позднее 12 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

Поздний выезд – осуществляется при наличии такой возможности в день выезда при условии оплаты за половину суток, если выезд осуществлен с 12 часов 00 минут до 18 часов 00 минут, и за полные сутки, если выезд осуществлен с 18 часов 00 минут до 00 часов 00 минут.

Служба бронирования, приёма и размещения гостей гостиницы «Президент-Отель» — это служба Гостиницы, занимающаяся приемом, регистрацией приезжающихGuestов, распределением номеров, поселением и выпискойGuestов, бронированием номеров в Гостинице и оказанием им дополнительных услуг (далее - СБПиР).

Публичная оферта – это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение Гостиницей заключить договор на предоставление гостиничных услуг.

Посетители – это лица, не проживающие в Гостинице, но имеющие право по приглашению Гостя пребывать в номере с 07 часов 00 минут до 23 часов 00 минут. Посетитель не является клиентом Гостиницы.

Обеспечительный платеж (депозит) – сумма, вносимая гостем при заселении в Гостинице, которая является денежным обязательством Гостя, в том числе обязанности возместить убытки, уплатить неустойку в случае нарушения договора и/или требований настоящих Правил, и обязательства, возникшие у Гостя за период его пребывания в Гостинице, в т.ч. оплата

дополнительно оказанных услуг. Обеспечительным платежом (депозитом) может быть обеспечено обязательство, которое возникнет в будущем.

Гарантированное бронирование (частичная оплата (оплата по бронированию за первые сутки) и полная оплата (оплата бронирования в полном размере) - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного), опоздания или не заезда с Гостя или с Заказчика (в соответствии с условиями договора с Заказчиком) взимается плата в соответствии с условиями тарифа за фактический простой номера,

Подтверждение бронирования – документ, направляемый Гостиницей Гостю в подтверждение того, что Гостиница готова предоставить Гостю комплекс Услуг, при условии их своевременной оплаты. Подтверждение бронирования готовится на основании заявки Гостя, по утвержденной Исполнителем форме. В подтверждении бронирования указывается следующая информация: номер бронирования, даты заезда/выезда, категория номера, количество проживающих (детей, взрослых), количество забронированных номеров, стоимость номера за первые сутки, количество ночей, общая стоимость услуг, тариф, тип питания, порядок оплаты, условия отмены бронирования, контрактная информация и иное.

Предварительное бронирование (неоплаченное бронирование) – вид бронирования, при котором Гостиница оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления в случае отсутствия со стороны Гостя/Заказчика оплаты, не позднее 18:00 часов предполагаемого дня заезда.

Отмена услуг – отмена Гостем/Заказчиком гарантированного бронирования. Отмена гарантированного бронирования без взимания платы за фактический простой номера допускается при условии направления Заказчиком/Гостем уведомления об отмене забронированных услуг по электронной почте reservation@president-hotel.ru не позднее чем за 24 часа до даты заезда. Условия отмены, указанные в Специальных предложениях, Договоре имеют преваляющее значение.

Сайт – официальный сайт Гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», находящийся по адресу: www.president-hotel.ru

Прейскурант – систематизированный перечень Услуг с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, с содержанием которого можно ознакомиться в Службе приема и размещения или в отделе бронирования Гостиницы.

Специальные предложения – скидки, акции, а также иные мероприятия, направленные на временное формирование спроса на Услуги Гостиница путем корректировки стоимости услуг.

Промокод – специальный код, который дает право на предоставление скидки на определенные услуги. Промокод представляет собой набор цифровых символов. Для получения скидки по промокоду, необходимо ввести

его значение в специальное поле в форме бронирования на Сайте Гостиницы.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Гостиница имеет свидетельство о присвоении гостинице категории «ЧЕТЫРЕ ЗВЕЗДЫ» (свидетельство Рег. № 77/АА-104/118-2022 от 03 декабря 2022 г., дата выдачи 28 ноября 2022 г., срок действия свидетельства до 02 декабря 2025 г. выдано ООО «Лига экспертов»).

1.2. Режим работы Гостиницы круглосуточный, 7 (Семь) дней в неделю, круглый год, за исключением периода на проведение ремонтных работ, которые регламентируются отдельным приказом с указанием сроков закрытия/открытия Гостиницы для проведения ремонтных работ.

1.3. Номерной фонд Гостиницы включает в себя 206 (Двести шесть) номеров различных категорий.

Гостиничные номера подразделяются на:

№.	Краткое обозначение	Тип номера	Расшифровка	Максимальное количество гостей в номере	Взрослые	Дети с 0 до 12 лет
1	O1	Стандарт	Двухместный номер с одной двуспальной кроватью.	2	2	-
2	O1R	Стандарт Модус	Обновленный двухместный номер с одной двуспальной кроватью.			
3	D1\D2	Делюкс	Улучшенный двухместный номер с одной двуспальной или двумя односпальными кроватями.	3	1	2
4	D1R\D2R	Делюкс Модус	Обновленный улучшенный двухместный номер с одной двуспальной кроватью или с двумя односпальными кроватями.		2	1
5	J1\J2	Полулюкс	Двухкомнатный полулюкс с одной двуспальной кроватью или с двумя односпальными кроватями.	4	1	3
7	J1R\J2R	Полулюкс Модус	Обновленный двухкомнатный полулюкс с одной двуспальной кроватью или двумя односпальными кроватями.		2	2
8	L3	Люкс	Трехкомнатный люкс с одной двуспальной кроватью.	5	3	1
8	L3R	Люкс Модус	Обновленный трёхкомнатный люкс с одной двуспальной кроватью.		1	4
					2	3
				3	2	3
				4	1	2

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Гость или Заказчик оформляют бронирование услуг Гостиницы любым из следующих способов:

- по телефону +7 (499) 271-28-00, +7 (499) 271-29-20, +7 (499) 271-29-00, +7 (499) 271-29-16;
- путём размещения заявки в специальной форме бронирования, размещённой на официальном сайте Гостиницы по адресу: <https://www.president-hotel.ru>;
- по электронной почте: reservation@president-hotel.ru;

2.2. путём личного обращения в СБПиР. Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

- Ф.И.О. гостей;
- возраст детей на дату заезда (заполняется в случае, если гости заезжают с детьми);
- даты и время заезда и выезда гостя (группы гостей);
- тип бронируемого номера;
- способ оплаты (наличный/безналичный расчёт);
- контактный номер гостя для связи;
- адрес электронной почты гостя.

2.3. В случае непредставления гостем информации и/или предоставления неполной информации, указанной в п. 2.2 Правил, Гостиница оставляет за собой право отказать гостю (группе гостей) в подтверждении заявки на бронирование.

2.4. Гостиница до 2 (Двух) рабочих часов с момента получения заявки на бронирование подтверждает Гостю/Заказчику бронирование либо отказывает в удовлетворении заявки по причине непредставления Гостем/Заказчиком информации, установленной п. 2.2 настоящих Правил либо по причине отсутствия в Гостинице свободных номеров. В случае подтверждения заявки на бронирование Гостиница направляет Гостю/Заказчику сообщение о подтверждении бронирования и счёт/квитанцию на оплату. В случае отказа Гостиница направляет Гостю/Заказчику сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются Гостю/Заказчику путем направления электронного сообщения на электронный адрес, указанный в заявке на бронирование.

2.5. После получения Гостем/Заказчиком Подтверждения бронирования и счета на оплату Гость/Заказчик осуществляет оплату забронированных услуг в размере и сроки, установленные в счёте на оплату и Подтверждении бронирования.

2.6. Гарантированное бронирование считается состоявшимся в момент поступления полной/частичной оплаты на расчётный счёт либо в кассу Гостиницы.

2.7. В случае, если по условиям бронирования предоплата забронированных услуг составила менее 100 % от их стоимости,

окончательный расчет Гость обязан осуществить в день заезда. Стоимость оказываемых Гостю Услуг указывается в Подтверждении бронирования. При производстве окончательных расчётов между сторонами в расчёт берётся стоимость, указанная в Подтверждении бронирования.

2.8. В случае отсутствия в сообщении о подтверждении бронирования указания на стоимость оказываемых Гостиницей услуг, оплата производится по ценам, указанным в прейскуранте Гостиницы, размещенном на стойке Службы бронирования, приёма и размещения Гостиницы либо на официальном Сайте.

2.9. Для бронирований, осуществлённых по тарифам Специальных предложений, условия оплаты, изменения и отмены могут отличаться. При этом условия оплаты, изменения и отмены, указанные в Специальных предложениях Исполнителя, имеют преобладающее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах. Актуальная информация об условиях Специальных предложений указывается на Сайте Гостиницы в разделе «Специальные предложения».

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

3.1. Режим работы Гостиницы – круглосуточный, технический перерыв с интервалом в 30 (Тридцать) минут возможен в период проведения ночного аудита.

3.2. Оформление проживания в Гостинице производится при предъявлении:

3.2.1. Паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации.

3.2.2. Паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации.

3.2.3. Свидетельства о рождении – для лица, не достигшего четырнадцатилетнего возраста. 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) нотариально заверенного 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 нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

3.2.4. Паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской

Федерации за пределами Российской Федерации, – для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

3.2.5. 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.

3.2.6. Документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства.

3.2.7. Разрешения на временное проживание лица без гражданства.

3.2.8. Вида на жительство лица без гражданства.

В случае непредставления оригинала документов, поименованных в настоящем разделе, Гостиница вправе отказать в предоставлении услуг.

При заселении Гость заполняет, подписывает и сдаёт работнику СБПиР Анкету Гостя (регистрационную карту).

3.3. Продление проживания после расчётного часа производится при наличии свободных номеров соответствующей категории или предоставляется возможность переселения в другой номер.

3.4. В целях организации безопасности проживания администрацией Гостиницей установлен специальный пропускной режим – вход на территорию Гостиницы осуществляется по электронному ключу и/или по предварительно заказанному пропуску.

3.5. Вход и нахождение в номере Посетителей Гостя Гостиницы осуществляется с 07 часов 00 минут до 23 часов 00 минут по заявке Гостя, которая должна быть передана в СБПиР со следующими данными: Ф.И.О. посетителя, серия и номер документа, удостоверяющего личность. Оформление заявок на пропуск посетителей осуществляется в период с 07 часов 00 минут до 23 часов 00 минут. Посетитель обязан при входе на территорию Гостиницы предъявить представителю охранной организации на контрольно-пропускном пункте документ, удостоверяющий личность.

3.6. При заселении в Гостинице Гостю выдается электронный ключ, от соответствующего номера. Электронный ключ является собственностью Гостиницы и подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания.

3.7. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери электронного ключа Гость обязан незамедлительно сообщить об этом в СБПиР для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

3.8. Все забытые или утерянные вещи должны храниться в Гостинице в соответствии с п. 10.16, после чего утилизируются.

3.9. Подселение лиц в номер, в котором фактически проживают Гости, возможно в случае, если общее количество гостей с учетом гостей на подселение не превышает допустимого количества мест в выбранном типе номера, установленного Исполнителем. Подселение производится в присутствии Гостей, к которым производится подселение или по их заявке. При организованном групповом размещении подселение в номер второго Гостя возможно по заявке.

3.10. Общее количество Гостей, проживающих в номере, не может превышать допустимого количества мест в номере, установленного Исполнителем в п. 1.3 настоящих Правил.

3.11. В стоимость гостиничных услуг Гостиницы включены следующие услуги:

3.11.1. Питание согласно выбранному тарифу на гостиничные или оздоровительные услуги. Типы питания могут быть следующие:

- завтраки (завтраки по системе «Шведский стол»),
- полупансион (завтрак, ужин)
- пансион (завтрак, обед, ужин)

Срок действия тарифов и типов питания устанавливаются ЛНА предприятия.

3.11.2. Ежедневная уборка номера.

3.11.3. Ежедневная смена полотенец.

3.11.4. Смена постельного белья осуществляется через день. По просьбе Гостя сроки смены белья могут быть увеличены.

3.11.5. Туалетные принадлежности – пополняются по мере потребления, но не чаще 1 (Одного) раза в день на полные сутки проживания.

3.11.6. Пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, электрический чайник, фен, кондиционер, холодильник).

3.11.7. Пользование медицинской аптечкой, расположенной в Медицинском пункте Гостиницы.

3.11.8. Вызов скорой помощи, других специальных служб.

3.11.9. Пользование сейфом, установленном в номере.

3.11.10. Пользование всеми предусмотренными инженерными коммуникациями Гостиницы (канализация, холодная и горячая вода, центральная система вентиляции, отопление).

3.11.11. Побудка Гостя к определённому времени (wake-up call).

3.11.12. Осуществление внутренних и внешних (по городу) телефонных переговоров.

3.11.13. Услуги беспроводного Интернета (Wi-Fi).

3.11.14. Предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов (по запросу).

3.11.15. Доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении.

3.11.16. Посещение закрытого бассейна и сауны.

3.11.17. Посещение фитнес-зала.

3.11.18. В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного), опоздания, не заезда либо раннего выезда с Гостя или с Заказчика (в соответствии с условиями договора с Заказчиком) взимается плата за фактический простой номера в соответствии с условиями тарифа.

4. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ

4.1. Оплата за проживание и Услуги, Дополнительные услуги,

предоставляемые Гостиницей, может осуществляться за наличный или безналичный расчёт, а также по банковским картам в рублях Российской Федерации, с учетом положений п. 4.2.

4.2. Для оплаты Услуг на территории Гостиницы принимаются следующие виды платёжных карт:

- VISA, MAESTO, VISA ELECTRON, MasterCard, МИР, UnionPay (только выпущенные на территории России).

4.3. Для дистанционной оплаты принимаются следующие виды платёжных карт:

- МИР, VISA, MasterCard.

4.4. Оплата проживания за номер в сутки в Гостинице определяется прейскурантом, с которым Гость может ознакомиться на стойке СБПиР.

4.5. Не взимается плата за проживание детей до достижения ими 12 (Двенадцати) лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места. Для размещения детей в возрасте до 6 (Шести) лет по дополнительному запросу в номер может быть бесплатно предоставлена детская кроватка.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

5.1 Гость обязан:

5.1.1. Соблюдать настоящие Правила и установленный в Гостинице порядок проживания.

5.1.2. В течение всего времени нахождения в Гостинице иметь при себе электронный ключ и предъявлять его по первому запросу работников Гостиницы, в целях подтверждения своего статуса.

5.1.3. Своевременно и в полном объеме оплатить оказываемые Гостиницей услуги.

5.1.4. Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию ФГУП «Президент-Отель», находящемуся в Гостинице.

5.1.5. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

5.1.6. Соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице.

5.1.7. Не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водотеплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы.

5.1.8. При выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Гостиницы (ст. 33 Федерального закона от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»).

5.1.9. Строго соблюдать правила противопожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара.

5.1.10. Своевременно и в полном объёме оплачивать предоставленные

Гостиницей дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Гостиницей, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности.

5.1.11. Уходя из номера, закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер.

5.1.12. Гость обязан предупредить администрацию Гостиницы об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании услуг в Гостинице, включая, но не ограничиваясь: аллергия в любых проявлениях, проблемы опорно-двигательного аппарата, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы и иные.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ

6.1. Гостиница обязана информироватьGuestов при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

6.2. Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности.

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

6.4. Гостиница вправе отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других Guestов агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества Гостиницы, и/или других лиц.

6.5. Гостиница обеспечивает полное соответствие качества предлагаемых услуг законодательству Российской Федерации.

6.6. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Guestах и посетителях согласно законодательству Российской Федерации.

6.7. В случае обнаружения оружия, боеприпасов, взрывчатых, химических, радиоактивных и ядовитых веществ, взрывных устройств, наркотических и психотропных веществ, иных предметов, угрожающих общественной безопасности и порядку, Гостиница обязана незамедлительно заявить о находке в полицию.

7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

7.1. Гостям запрещено:

7.1.1. Находиться в наркотическом, сильном алкогольном опьянении на территории Гостиницы.

7.1.2. Проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Гостиницей.

7.1.3. Нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство Российской Федерации о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения.

7.1.4. Использовать в Гостинице шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления без предварительного согласования с Гостиницей.

7.1.5. Использовать пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.) без предварительного согласования с Гостиницей.

7.1.6. Пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.).

7.1.7. Хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства.

7.1.8. Производить перепланировку внутренних помещений, фасадов, подъездных дорог.

7.1.9. Переставлять и переносить предметы и иное имущество Гостиницы.

7.1.10. Выносить предметы, предназначенные для использования в строго определенных зонах, в иные зоны (полотенца, тапочки и пр.).

7.1.11. Использовать банные махровые халаты и тапочки в любых зонах Гостиницы, кроме номера проживания Гостя и зоны оздоровительного центра на 14 этаже Гостиницы.

7.1.12. Самостоятельно производить замену замков (в том числе дверных и сейфовых замков).

7.1.13. Модернизацию охранно-пожарной сигнализации, установку водных фильтров и насосов, сантехнического оборудования и бытовой техники.

7.1.14. Производить мойку автотранспортных средств вне специально отведённых для этих целей мест.

7.1.15. Осуществлять видео и/или фотосъёмку на территории Гостиницы без предварительного письменного согласования с Исполнителем (данное правило не действует в отношении видео-и/или фотосъёмки, проводимой Гостями – физическими лицами для использования в исключительно семейно-бытовых целях).

7.1.16. Разведение костров, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определенных

администрацией;

7.1.17. Вносить колющие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, отравляющие, наркотические, ядовитые и зловонные вещества и предметы.

7.1.18. хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;

7.1.19. открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Гостиницы представить документы, удостоверяющие данное право.

7.1.20. Производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия, хранить любые виды огнестрельного и/или холодного.

7.1.21. Находиться на территории Гостиницы в купальных костюмах, халатах, неодетыми (кроме территории бассейна и сауны).

7.1.22. Распитие алкоголя допускается только в номере гостя или на территории точек продажи алкоголя (рестораны, бары).

7.2. Гостиница вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Гостиницы в рабочие дни и в дневное время. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

7.3. Пребывание в Гостинице с домашними животными не допускается.

7.4. Курение на территории Гостиницы категорически, в том числе кальяны и электронные системы нагревания табака, за исключением специально выделенных для этого мест на открытом воздухе, запрещено (включая, но не ограничиваясь, в следующих помещениях: номера, места общего пользования, рестораны, лоджии и балконы, а также любые помещения и открытые площадки, и территории Гостиницы). При выявлении факта курения Гость обязан оплатить сбор на проведение химчистки номера (иного любого помещения и территории Гостиницы) согласно произведенным затратам.

7.5. На всей территории Гостиницы (за исключением душевых зон, зон туалетов и номерного фонда) работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись (в т.ч. со звуком). Это осуществляется в целях обеспечения безопасности и контроля качества оказываемых услуг, в частности для улучшения управления Гостиницей и обеспечения безопасности всехGuestов, персонала Гостиницы и любых иных лиц, находящихся на территории Гостиницы. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

7.6. В ресторанах Гостиницы запрещено:

- Находиться в неопрятной или грязной одежде и обуви, неодетыми.
- Выносить еду и напитки за пределы ресторанов (вынос возможен только за дополнительную плату согласно Прейскуранту Гостиницы).

7.7. Родители (иные законные представители либо близкие родственники, доверенные лица) принимают меры по недопущению нахождения в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих, родственников или ответственных лиц):

7.7.1. несовершеннолетних в возрасте до 7 (Семи) лет – круглосуточно;

7.7.2. несовершеннолетних в возрасте от 7 (Семи) до 14 (четырнадцати) лет – с 21 (Двадцати одного) часа 00 минут до 06 (Шести) часов 00 минут;

7.7.3. несовершеннолетних в возрасте от 14 (Четырнадцати) лет до достижения совершеннолетия – с 22 (Двадцати двух) часов 00 минут до 06 (Шести) часов 00 минут.

8. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

8.1 Во избежание возникновения пожаров запрещается:

8.1.1. Разводить костры на всей территории Гостиницы, а также за пределами территории Гостиницы в неустановленных местах.

8.1.2. Хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества.

8.1.3. Пользоваться электроутюгами, электрочайниками и другими электронагревательными приборами без подставок из негорючих материалов.

8.1.4. Оставлять без присмотра включенные электронагревательные приборы; телевизоры, радиоприемники и т.п.

8.1.5. Вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы, электропроводки-временки.

8.1.6. Пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электророзетками, рубильниками, другими электроустановочными изделиями.

8.2. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т.п.) необходимо:

8.2.1. Известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте.

8.2.2. Немедленно сообщить об этом по телефонам 9 (внутренний), 010, 112, при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию.

8.2.3. Принять меры по тушению пожара средствами первичного пожаротушения, при отсутствии возможности принятия мер по тушению пожара покинуть место возгорания согласно планам эвакуации и голосовому оповещению о пожаре.

В случае невозможности покинуть место возгорания необходимо выйти на балкон или другую открытую площадку, плотно закрыв за собой двери, и ожидать прибытия спасателей.

9. ПОРЯДОК ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА И ПАРКОВКИ ЛИЧНЫХ АВТОМОБИЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ ГОСТИНИЦЫ

В гостинице «Президент-Отель» усилены антитеррористические меры в связи с введением на территориях субъектов Российской Федерации, входящих в состав Центрального федерального округа режима повышенной готовности (Указ Президента РФ от 19.10.2022 № 757, п.4). Въезд на территорию Гостиницы на автомобиле, а также пеший доступ гостей осуществляется с учетом пропускного режима:

- Для заказа такси обязательно оформление пропуска.
- Для въезда на территорию отеля автомобиля посетителей необходим предварительно-заказанный пропуск.
- Для пешего доступа на территорию отеля посетителей проживающих гостей необходимо передать их данные на стойку регистрации и указать, в какой номер они идут. Посетителей предупредить о необходимости при себе иметь оригинал документа, подтверждающего личность.
- Курьеры служб доставки не допускаются на территорию. Забрать свой заказ можно на пункте пропуска.
- Машинам, принадлежащим сервисам каршеринга, въезд на территорию гостиницы запрещен.

9.1 При прибытии в Гостиницу и осуществлении регистрации на стойке СБПиР Гость получает электронный ключ, который выполняет роль пропуска для свободного нахождения Гостя на территории Гостиницы. Гостиница вправе потребовать, а Гость обязан выполнить требование об использовании (ношении) ключа, в противном случае Гостиница вправе отказать Гостю в оказании услуг на территории Гостиницы до момента подтверждения Гостем своего статуса.

9.2. В случае если Гость прибыл в Гостиницу на личном автомобиле, транспортное средство может быть размещено на территории автостоянки при условии наличия в ней свободных мест с учетом следующего:

9.3. Услуги парковки автомобилей оплачиваются согласно Прейскуранту.

9.4. Гостиница не несёт ответственности за сохранность автомобиля Гостя, находящегося на территории парковки Гостиницы, а также денежно-валютных ценностей, драгоценностей и оборудования, находящихся в автомобиле. В случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами Гостиница обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего (в том числе по предоставлению видеозаписи при наличии таковой)

9.5. Парковка автомобиля допускается только в специально отведенных зонах, обозначенных дорожной разметкой с соблюдением интервалов между транспортными средствами, согласно требованиям противопожарной безопасности.

9.6. При движении автомобиля к месту стоянки скорость движения по территории Отеля не должна превышать 20 км/час.

10. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

10.1. В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых услуг Гость вправе потребовать незамедлительного устранения недостатков оказываемых услуг. В случае если в момент пребывания Гостя в Гостинице Гость по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до представителей Гостиницы, Гость вправе изложить свои претензии по качеству оказываемых Услуг в письменной форме (с приложением соответствующих доказательств) и направить их заказным письмом по адресу: 119134, г. Москва, ул. Большая Якиманка, д. 24. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.

10.2. Книга отзывов и предложений находится у администратора СБПиР на стойке с информацией для Гостей и может быть использована Гостем при желании. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 (Десяти) дней со дня подачи жалобы.

10.3. За пропажу денежных средств, ценных бумаг, банковских и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей, Гостиница ответственности не несет.

10.4. Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

10.5. Помимо ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, Гость обязан компенсировать нанесенный Гостинице материальный ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества Гостиницы в размере, определяемом Гостиницей с учетом стоимости поврежденного и/или утраченного имущества, а также затрат на его восстановление и/или ремонт, и/или покупку. Кроме того, Гость обязан возместить Гостинице все убытки, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества Гостиницы.

10.6. При оказании третьими лицами услуг на территории Гостиницы, все претензии по поводу качества оказания данных услуг, предъявляются Гостем в адрес третьих лиц. Гостиница не несет ответственности перед Гостем за убыток, ущерб, затраты, расходы и другие поводы для компенсации, возникающие в результате данных Гостем неполных, неверных, неточных, неразборчивых, непоследовательных, неправильно оформленных распоряжений, позднего прибытия или неприбытия, а также по любой другой вине Гостя.

10.7. Гость несет ответственность за предоставление Гостинице ложной или недостоверной информации. Риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Гость.

10.8. Гостиница не несет ответственности перед Гостем вследствие ручательства (кроме обманного), косвенной гарантии, условия и т.п.,

за недополученную прибыль или непрямые, фактические или косвенные убытки, ущерб, затраты, расходы и другие иски (из-за небрежности Гостя, его работников, представителей и пр.), возникшие в результате или в связи с предоставлением услуг (включая задержку в оказании услуг или неоказание услуг) или их использования Гостем. При этом полная ответственность Гостиницей не превышает суммы оплаты, взимаемой Гостиницей за предоставление услуг, кроме случаев, отдельно оговоренных в настоящих Правилах.

10.9. Несоблюдение Правил и мер безопасности поведения (в т.ч. нахождение в месте оказания Услуг в сильном алкогольном или наркотическом опьянении, употребление алкогольных, наркотических веществ во время предоставления Услуг) дает право Гостинице отказать Гостю в предоставлении Услуг, что влечет за собой утрату права требовать предоставление Услуги.

10.10. Гости и приглашенные ими лица несут ответственность за потерю и порчу предоставленного на время оказания Услуг имущества, оборудования, снаряжения или инвентаря и обязаны возместить причиненный ущерб.

10.11. Гостиница не несет ответственности перед Гостем и иными лицами за косвенные убытки. Понятие «косвенные убытки» включает, но не ограничивается, потерю дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности. Совокупная ответственность Гостиницы перед Гостем и иными лицами ограничивается возмещением Гостю или иным лицам прямого доказанного ущерба в размере, не превышающем суммы, фактически уплаченной Гостем за Услуги.

10.12. Обстоятельства непреодолимой силы. Гостиница не несет ответственности перед Гостем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств в результате действий, событий, бездействия или несчастных случаев, неподвластных контролю, в том числе, но не ограничиваясь: забастовки, локауты и другие трудовые споры (с участием работников Гостя и/или других сторон); прекращение деятельности коммунальных служб, служб энергообеспечения, водоканала, транспортного сообщения и/или связи, иных коммунальных служб и/или обслуживающих организаций; стихийные бедствия, войны, бунты, общественные беспорядки, террористические акты и иные события; уголовные преступления третьих лиц; изменения законодательства и/или принятия актов государственной и/или муниципальной власти; в результате наступления несчастного случая; в результате наступления природных стихийных бедствий, в том числе, но не ограничиваясь: пожар, потоп, шторм, землетрясение, ураган, грозы, ливни, наводнения, иные стихийные бедствия; в связи с невыполнением поставщиками или субподрядчиками своих обязательств, вызванными, в том числе, но не ограничиваясь, техническими поломками или механическими повреждениями, перерывом или закрытием транспортного обеспечения, невыдачей или окончанием срока необходимых документов и т.д.

10.15. В случае выявления разночтений между настоящими Правилами и Публичной офертой и/или договорами на оказание Услуг и/или агентскими

договорами и/или договорами комиссии условия, описанные в Публичной оферте и вышеуказанных Договорах, имеют преваляющую силу.

10.16. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации:

10.16.1. Гостиница отвечает без особого о том соглашения с Гостем за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в Гостиницу, за исключением денег, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей. При этом внесенной в Гостиницу считается вещь, вверенная работникам Гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

10.16.2. Гостиница отвечает за утрату денег, валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценностей при условии, что они были приняты Гостиницей на хранение, помещены Гостем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф.

10.16.3. Гостиница освобождается от ответственности за сохранность содержимого такого сейфа или сейфовой ячейки, если представит доказательства того, что, по условиям хранения, доступ кого-либо, кроме самого Гостя, к сейфу или сейфовой ячейки был невозможен, либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

10.16.4. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, должен немедленно заявить об этом в службу бронирования, приема и размещения гостей (администратор, старший администратор, заместитель начальника службы, начальник службы). В противном случае, Гостиница освобождается от ответственности за сохранность вещей.

10.16.5. В случае обнаружения забытых Гостем вещей Гостиница незамедлительно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, деньги хранятся до 1 (Одного) года.

11. УСЛОВИЯ И ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ

11.1 Гостиница вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор (оферту) на оказание услуг, осуществить выселение Гостя в случаях нарушения Гостями порядка проживания, установленного настоящими Правилами, в том числе, но не ограничиваясь, в случаях:

11.1.1. Несвоевременной оплаты услуг.

11.1.2. Причинения материального ущерба Гостинице.

11.1.3. Нарушения правил безопасности (пожарной безопасности и т.п.) установленных настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

11.1.4. По основаниям, установленным в ст. 33 Федерального закона от 30.03.1999 № 52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии человека».

11.2. В случае выявления представителями Гостиницы нарушений, установленных в п. 11.1 представители Гостиницы (комиссией с присутствием

не менее 2 (Двух) свидетелей) совместно с Гостем составляют Акт о фиксации нарушений. В случае отказа Гостя от подписания вышеуказанного Акта, об этом делается отметка в специальной графе в Акта о фиксации нарушений. Акт о фиксации нарушений является уведомлением об одностороннем расторжении договора.

11.3. В течение 3 (Трёх) часов с момента составления Сторонами Акта о фиксации нарушений (п. 11.2), Отказа от добровольной госпитализации либо составления Акта об отказе от подписания Отказа от добровольной госпитализации Гость обязан освободить номер и осуществить выезд из Гостиницы.

11.4. В случае если по истечении указанного в п. 11.3 срока Гость не осуществит выезд из Гостиницы, то Исполнитель вправе начать процесс принудительного выселения. В данном случае Администрация Гостиницы вправе привлечь к осуществлению процесса выселения правоохранительные органы, требовать возмещения убытков, причиненных таким отказом (включая, но не ограничиваясь: причинение вреда деловой репутации Гостиницы и иных всех возможных убытков). Отказ от добровольной госпитализации и/или отказ от добровольного выезда, а также нарушение Гостем Правил проживания и/или законодательства Российской Федерации расценивается Сторонами как односторонний отказ Гостя от услуг (п. 1. ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации), в результате чего Исполнитель вправе осуществить удержание денежных средств за оставшийся срок пребывания в качестве компенсации фактически понесенных им расходов.

В части вопросов, не урегулированных настоящими Правилами, Гостиница руководствуется действующим законодательством Российской Федерации.
