

Иванов С.В.

Генеральный менеджер ООО «Завидово Плаза»

приказ Генерального менеджера
от «05» июля 2024 г. № 12

ПРАВИЛА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

В ГОСТИНИЦЕ «*Radisson Отель, Завидово*» («*Radisson Resort, Zavidovo*»)

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации 18.11.2020 г.) и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в гостинице «*Radisson Отель, Завидово*» (далее по тексту – Гостиница).

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

«Бронирование» - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя (Гостиницы).

«Гостиница» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания Гостиничных услуг и имеющий наименование «*Radisson Отель, Завидово*», расположенный по адресу:

171266, Тверская область, Конаковский м.о., д. Вараксино, Тверской бульвар, д. 2.

«Время выезда (расчетный час)» - время, установленное исполнителем для выезда потребителя и определяется в настоящих Правилах 12-ю часами по московскому времени;

«Время заезда» - время, устанавливается Исполнителем для заезда потребителя и определяется 15-ю часами по московскому времени.

«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.

«Депозит» – денежные средства, оплачиваемые Исполнителю Потребителем или Заказчиком с их согласия в момент размещения в Гостинице в качестве способа обеспечения оплаты Потребителем Гостиничных услуг из расчета 5 000,00 (Пять тысяч) рублей 00 копеек, за каждые сутки проживания в Гостинице, но не более, чем за 7 (Семь) суток («Неснижаемый остаток»), в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

«Дополнительные гостиничные услуги» - Гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Гостинице.

Гостиничные услуги, оказываемые без дополнительной оплаты, включающие в себя:

- а) вызов скорой помощи;
- б) пользование аптечкой для оказания первой помощи, укомплектованной в соответствии с Приказом Министерства Здравоохранения РФ от 15.12.2020 г. № 1331 н;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка;
- е) пользование услугами Wi-Fi;
- ж) иные услуги по усмотрению исполнителя.

«Заказчик» - физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя.

«Исполнитель» – ООО «Завидово Плаза», с местом нахождения по адресу:

171266, Тверская область, Конаковский м.о., д. Вараксино, Тверской бульвар, д. 2., предоставляющее Потребителю Гостиничные услуги.

«Местное время» – время в месторасположении Гостиницы.

«Номер» – помещение в Гостинице, предназначенное для временного проживания и

соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории Номеров.

«**Цена номера**» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

«**Потребитель**» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее (как самостоятельно, так и через Заказчика) и (или) использующее Гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

«**Прейскуранты**» – внутренние локальные нормативные акты Исполнителя, утвержденные Генеральным менеджером гостиницы Исполнителя, в которых устанавливаются:

- категории Номеров и их параметры;
- Цены Номеров (мест в Номерах) и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену Номеров (мест в Номерах);
- стоимость предоставления дополнительного места в Номере (дополнительной кровати);
- перечень имущества Гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению Потребителем в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Потребителем;
- перечень и стоимость Дополнительных гостиничных услуг Исполнителя, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в Цену Номера.

Прейскуранты на русском языке размещены в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе размещения Гостиницы), а также на других ресурсах/носителях Исполнителя. Прейскуранты с Дополнительными гостиничными услугами, предоставляемыми в Номере, также размещены в каждом Номере.

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

«Расчетный час заезда» – 15-00 по Местному времени;

«Расчетный час выезда» – 12-00 по Местному времени;

«**Цена Номера (места в Номере)**» - тариф, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену за сутки, при этом для целей настоящих Правил, под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с Расчетного часа заезда (как этот термин определен ниже) и заканчивая Расчетным часом выезда (как этот термин определен ниже) дня, следующего за днем заезда Потребителя, а также каждые последующие 24 (Двадцать четыре) часа до Расчетного часа выезда в дату выезда Потребителя.

2. Информация об услугах, порядок оформления и оплаты проживания в Гостинице

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

Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) Гостиницы установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения Потребителя в установленном действующим законодательством порядке. Также информацию о режиме работы предприятий общественного питания Гостиницы Потребитель может получить в Службе размещения Гостиницы.

2.2. Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещена на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе размещения Гостиницы).

2.3. Гостиничный номер предназначен для временного проживания граждан на согласованный срок.

Предельный срок непрерывного проживания граждан в Гостинице не ограничен и является одинаковым для всех категорий Потребителей.

2.4. Бронирование Номеров в Гостинице осуществляется Исполнителем при наличии свободных номеров путем принятия Заявки на бронирование от Потребителя или Заказчика посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что Заявка исходит непосредственно от Потребителя или Заказчика.

Форма Заявки устанавливается Исполнителем (Приложение № 1 к настоящим Правилам), при этом для бронирования через сайт Гостиницы форма Заявки установлена на сайте, в договоре с Заказчиком может быть установлена своя форма Заявки для каждого Заказчика).

Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) уведомления, содержащего сведения о фирменном наименовании Исполнителя, Потребителе (Заказчике), категории (виде) заказанного Номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Гостинице, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать Заявку без применения к нему каких-либо санкций до 18-00 часов дня запланированного заезда, если иной срок не доведен до сведения Потребителя (Заказчика) в момент бронирования, либо предусмотрен договором.

Аннулирование Заявки (Отказа от бронирования Номера) в Гостинице осуществляется Исполнителем путём принятия Отказа от бронирования Номера от Потребителя или Заказчика посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что Отказ от бронирования Номера исходит непосредственно от Потребителя или Заказчика.

Форма аннулирования Заявки (Отказа от бронирования номера) устанавливается Исполнителем (Приложение № 2 к настоящим Правилам), при этом для бронирования через сайт Гостиницы форма Отказа от бронирования номера установлена на сайте, в договоре с Заказчиком может быть установлена своя форма Отказа от бронирования номера для каждого Заказчика).

Условия, порядок и последствия отказа Исполнителя в бронировании определены действующим законодательством Российской Федерации.

2.5. В Гостинице применяются следующие виды бронирования:

2.5.1. Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до Расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда, при условии внесения Потребителем или Заказчиком с их согласия авансового платежа в размере не менее Цены Номера (места в Номере).

Авансовый платеж при бронировании Номера (места в Номере) вносится Потребителем или Заказчиком с их согласия не позднее 18-00 часов Местного времени дня, предшествующего дню запланированного заезда. В случае, если Потребителем (Заказчиком) не внесен авансовый платеж в течение установленного выше срока, бронирование считается негарантированным, и к такому бронированию подлежат применению условия негарантированного бронирования, предусмотренные в п. 2.5.1 ниже.

При размещении Потребителя, авансовый платеж засчитывается в качестве оплаты первых суток проживания в Номере.

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 Цены Номера за одни сутки.

Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный Исполнителем после 18-00 часов дня запланированного заезда.

Незаездом признается не прибытие Потребителя в помещение Гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания Потребителей (в Службу размещения Гостиницы) до Расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда.

Опозданием Потребителя признается заезд Потребителем после Расчетного часа и до Расчетного часа заезда дня, следующего за днем бронирования.

При опоздании более, чем на 24 часа, гарантированное бронирование аннулируется, а с Потребителя (Заказчика) взимается плата за фактический простой Номера (места в Номере), но не более Цены Номера (места в Номере).

2.5.2. Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до 18-00 часов дня заезда, после чего бронирование аннулируется.

При негарантированном бронировании авансовый платеж Потребителем или Заказчиком не вносится.

Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

При бронировании Заказчиком – юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия бронирования подлежат применению Исполнителем согласно договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

2.6. Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме и включает в себя:

- наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и

идентификационный номер налогоплательщика - для юридических лиц, фамилию, имя, отчество (при наличии) исполнителя, основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика - для индивидуальных предпринимателей, наименование исполнителя, номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет - для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц;

б) сведения о заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);

в) сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;

г) сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);

д) период проживания в гостинице;

е) время заезда и время выезда (расчетный час);

ж) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

Форма и порядок направления заявки устанавливаются исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика или потребителя.

Исполнитель при наличии в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке заказчика (потребителя), направляет заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.

2.7. Заселение Потребителя осуществляется при условии предъявления Потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Потребителя, в том числе:

- 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, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами 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;

- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

- документа, выданного иностранным государством и признанного 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;

- временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации

Иностранные гости обязаны предъявлять миграционную карту.

При отсутствии вышеуказанных документов Исполнитель вправе отказать в размещении.

Условия, порядок и последствия отказа от Договора определены действующим законодательством Российской Федерации.

2.8. Гостиница осуществляет оформление проживания и регистрацию Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из нее круглосуточно.

Регистрация Потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

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

Постановка иностранного гражданина и лица 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. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

2.9. При оформлении проживания Исполнитель выдает Потребителю счет, который является подтверждением заключения Договора на оказание Гостиничных услуг. Счет должен содержать: наименование Исполнителя; фамилию, имя, отчество Потребителя; сведения о предоставляемом Номере; Цену Номера; другие необходимые данные по усмотрению Исполнителя.

2.10. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в Номере. Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Гостинице не предусмотрены. Минимальный тариф на проживание – Цена номера за сутки.

Цена Номера и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену Номера (места в Номере), устанавливаются действующим соответствующим Прейскурантом Исполнителя.

Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории Номера, количества проживающих в номере, иных факторов, действуют в течение ограниченного времени. Цена номера для каждого Потребителя (Заказчика) устанавливаются в момент подтверждения бронирования Исполнителем согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – в момент оформления заезда Потребителя согласно Прейскуранту, действующему на момент размещения Потребителя. В момент подтверждения бронирования Потребитель (Заказчик) принимает и соглашается с Ценой Номера, и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в Гостинице.

2.11. С согласия Потребителя (Заказчика) оплата Цены Номера (места в Номере) производится при заключении Договора в полном объеме (авансовый платеж в размере Цены Номера (места в Номере) за весь срок проживания в Гостинице). Согласием Потребителя (Заказчика) признается подписание Потребителем (Заказчиком) Договора.

С согласия Потребителя (Заказчика) Потребитель в момент размещения в Гостинице оплачивает Депозит. Депозит является способом обеспечения оплаты Потребителем Дополнительных платных Гостиничных услуг, потребляемых им в Гостинице, и может быть использован при расчете за данные Дополнительные услуги. При использовании Депозита (полностью или частично) в процессе проживания, Потребитель производит пополнение Депозита до Неснижаемого остатка. При выезде Потребителя неиспользованная сумма Депозита подлежит возврату Потребителю. Согласием Потребителя (Заказчика) на оплату Депозита признается подписание Потребителем (Заказчиком) Договора.

Потребитель (Заказчик) обязан оплатить Гостиничные услуги и иные платные услуги в

полном объеме.

При осуществлении расчетов с Потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдает Потребителю (Заказчику) кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Плата за проживание взимается в соответствии с Расчетным часом.

В случае проживания Потребителя в Номере 24 часов и менее, например, при заезде после Расчетного часа заезда текущего дня, и/или выезда до Расчетного часа выезда текущего дня, плата взимается в размере минимального тарифа - Цены Номера независимо от времени фактического нахождения Потребителя в Гостинице.

К оплате услуг Исполнителем принимаются наличные российские рубли, а также карты.

2.12. При наличии предварительного бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставить Потребителю Номер в Расчетный час заезда.

При наличии свободных Номеров Исполнитель может заселить Потребителя до Расчетного часа заезда.

При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

В случае задержки выезда потребителя после времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд) плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

2.13. 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.

Не продление Потребителем срока проживания в установленный в настоящем пункте срок и/или не оплата Потребителем в порядке, предусмотренном настоящими Правилами продления срока проживания - является задержкой выезда Потребителя из Гостиницы, что дает Исполнителю право требовать от Потребителя незамедлительного освобождения, занимаемого Потребителем Номера (места в Номере), а также влечет за собой последствия, установленные в пункте 2.14 настоящих Правил.

2.14. В случае задержки выезда Потребителя после установленного Расчетного для выезда часа плата за проживание взимается с Потребителя в следующем порядке, установленном Исполнителем:

- при выезде после Расчетного часа выезда текущего дня до 18-00 по Местному времени текущего дня, Потребителем производится оплата проживания в размере пятидесяти процентов Цены Номера (места в Номере);

- при выезде после 18-00 по Местному времени текущего дня, Потребителем производится оплата проживания в размере ста процентов Цены Номера (места в Номере).

Во всех перечисленных в данном пункте случаях Цена Номера (места в Номере) определяется исходя из соответствующего Прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) выезда Потребителя для всех Потребителей (публичные тарифы), Цена Номера (места в Номере), установленная для Потребителя при бронировании, не применяется.

2.15. При размещении детей до 3 лет в Номере вместе с родителями, детская кроватка предоставляется без взимания дополнительной платы. При этом возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей.

Дети до 12 лет проживают в одном Номере с сопровождающими их взрослыми без предоставления места и без взимания дополнительной платы.

Завтрак для детей до 12 лет, проживающих без предоставления места в одном Номере с сопровождающими их взрослыми, предоставляется детям без взимания дополнительной платы, если в Цену такого Номера включена стоимость завтрака.

В случаях предоставления дополнительной кровати взимается плата в соответствии с соответствующим Прейскурантом Исполнителя, действующим на момент подтверждения бронирования (при заказе дополнительной кровати при бронировании), либо на момент размещения (в случае заказа дополнительной кровати в момент заезда), либо на момент обращения с требованием предоставить дополнительную кровать (в случае заказа дополнительной кровати в

период проживания). Исполнитель вправе отказать в предоставлении дополнительной кровати в случае, если ее установка в Номере не предусмотрена.

Правила проживания и нахождения гостей с домашними животными на территории гостиницы

2.16. Размещение и проживание с любыми домашними и дикими животными в гостинице запрещено.

2.17. Нахождение собак на территории гостиницы – общественных зонах разрешается только на поводке или в специальном контейнере-переноске с обязанностью соблюдением санитарно-гигиенических требований.

2.18. Нахождение и обращение с домашними животными на территории гостиницы – общественных зонах должно соответствовать ФЗ №498 от 27.12.2018г. «Об ответственном обращении с животными и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

2.19. При прогулках на территории гостиницы гость обязан самостоятельно убирать продукты жизнедеятельности домашнего животного в мусорные урны.

2.20. Запрещается:

а) нахождение и выгул животных на территории (включая общественные зоны) гостиницы без поводка или вне контейнера/клетки;

б) нахождение и выгул животных на детской площадке;

с) оставлять домашнее животное без присмотра;

д) использование посуды гостиницы для кормления домашних животных;

е) посещение с домашними животными ресторанов, лобби-бара, спа-комплекса, детской игровой комнаты, пляжа.

2.21. Вся ответственность за домашнее животное, его поведение и возможное нанесения ущерба имуществу гостиницы, имуществу и здоровью третьих лиц возлагается на гостя (владельца домашнего животного).

В случае нанесения такого ущерба гость обязан возместить его в полной мере.

3. Порядок предоставления Гостиничных услуг

3.1. Качество предоставляемых Гостиницей услуг соответствует установленным действующим законодательством РФ требованиям.

3.2. Исполнитель по просьбе Потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование аптечкой для оказания первой помощи;
- доставка в Номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

Исполнитель также предоставляет Потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг, стоимость которых входит в Цену Номера (места в Номере), утвержденные соответствующим Прейскурантом:

- детский клуб;
- парковка наземная;
- Wi-Fi;
- визовая поддержка;
- комната для хранения багажа.

3.3. Потребитель имеет право на пользование в установленном порядке Дополнительными гостиничными услугами, оказываемыми Исполнителем. Перечень Дополнительных гостиничных услуг указан в соответствующем Прейскуранте, размещённом на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе размещения Гостиницы). Дополнительные Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем только с согласия Потребителя.

Расчеты за предоставленные Исполнителем Дополнительные гостиничные услуги осуществляются Потребителем как наличными денежными средствами, так и по кредитным

картам, как это предусмотрено в настоящих Правилах для оплаты Гостиничных услуг. Информация о порядке оплаты Дополнительных гостиничных услуг, размещена на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе размещения Гостиницы).

3.4. Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания Дополнительных гостиничных услуг, в том числе услуг общественного питания.

3.5. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Потребителю Номера на Номер той же категории или категорией выше в случае, если данный Номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем аварийным.

Аварийным признается Номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию Номера, а также иных помещений Гостиницы, если это препятствует к ихциальному доступу и обслуживанию.

В этом случае Исполнитель обязан немедленно известить Потребителя о необходимости освобождения Номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного Номера или любого другого на усмотрение Исполнителя, но без снижения категории проживания для Потребителя.

Потребитель обязан освободить занимаемый им аварийный Номер до начала указанных в настоящем пункте работ, в установленные Исполнителем сроки.

3.6. Все расходы, обусловленные заменой аварийного Номера, осуществляются за счет Исполнителя. При несогласии Потребителя на замену Номера ему подобным, с Потребителем производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.

3.7. Работа Ночного клуба может быть продлена по просьбе гостей до 3 (Трех) часов по московскому времени.

Настоящий пункт не применяется к тем случаям, когда Ночной клуб работает для гостей соответствующих бизнес-групп при условии предварительного согласования с руководством Гостиницы и оплаты указанной услуги (продление работы Ночного клуба).

Посетители Ночного клуба, которые не проживают в Гостинице или в апартаментах, для посещения Ночного клуба оставляют невозвратный депозит в качестве входного билета в размере 5 000,00 (Пять тысяч) рублей. При отказе посетителя оплатить указанную в настоящем абзаце сумму, ему будет отказано в праве пользования услугами Ночного клуба.

4. Права и обязанности Потребителя

4.1. Потребитель вправе:

- пользоваться всеми Гостиничными услугами;
- получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости и перечне Гостиничных услуг;
- обращаться к сотрудникам Службы размещения по вопросам качества оказанных услуг.

4.2. Потребитель обязан:

- соблюдать Порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно свободно ознакомиться в течение всего рабочего времени Гостиницы в информационной папке Службы размещения Гостиницы:

- соблюдать правила пожарной безопасности;
- уважать права других Потребителей и посетителей Гостиницы;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы, соблюдая санитарный порядок в номере и на всех территориях общего пользования;
- уходя из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы; бережно относится к инженерно - техническому оснащению номера;
- освобождать Номер по истечении оплаченного срока проживания;
- соблюдать тишину в период с 23 часов до 7 часов, а в выходные дни (субботу и воскресенье) и нерабочие праздничные дни - с 23 часов до 10 часов (Закон Тверской области от 26 марта 2014 года N 8-зо "О нарушении тишины").

4.3. Потребителю ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- в целях соблюдения действующего законодательства в области пожарной безопасности

пользоваться в Номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем;

- курить в номерах (включая балконы) и иных помещениях Гостиницы, в случае обнаружения признаков курения в номере, Гостиница оставляет за собой право на взыскание сбора за уборку и простой помещения в размере 15 000 рублей, в случае обнаружения признаков курения в общественных зонах отеля (лобби, рестораны, конференц-зоны) взимается плата в размере 15 000 рублей за каждого курящего гостя. Курение на прилегающей территории, кроме специально отведенных для курения мест также запрещено;

- ограничивать доступ и уменьшать зону действия устройств противопожарной защиты, включая пожарные извещатели (закрывать, обклеивать скотчем, демонтировать, оборачивать бумагой, пленкой и другими материалами);

- использовать открытый огонь;

- передавать посторонним лицам ключ от гостиничного Номера;

- приносить и передавать на хранение (включая кратковременное) сотрудникам службы размещения (ресепшн) продукты питания (в т.ч. детское питание), напитки, медицинские изделия, лекарственные препараты, а также другие предметы и личные вещи;

- приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы;

- пользоваться в номерах и иных помещениях Гостиницы велосипедами, скейтбордами, гироскутерами, роликовыми коньками, самокатами и иным движущимся инвентарем (оборудованием), в т.ч. детским, за исключением детских и инвалидных колясок;

- во исполнение Федерального закона «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» несовершеннолетним детям запрещено находиться в Ночном клубе Гостиницы после 22.00;

- с целью ограничения рекламы курения табака, созданию благоприятной атмосферы для окружающих гостям запрещено употреблять (курить) электронные сигареты (парогенераторы) в помещениях Гостиницы, а также на прилегающей к ней территории;

- во исполнение ФЗ от 23.02.2013 № 15-ФЗ (ред. от 24.07.2023) «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» в помещениях, предназначенных для предоставления гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания, в помещениях, предназначенных для предоставления услуг общественного питания, в Гостинице и на прилегающей территории запрещено распространение, реклама, проведение акций, употребление (курение, нагревание, тление) табачной продукции любого вида (сигареты, сигары, сигариллы (сигариты), папиросы, табак для кальяна (вид курительного табачного изделия, предназначенного для курения с использованием кальяна и представляющего собой смесь резаного или рваного сырья для производства табачных изделий с добавлением или без добавления нетабачного сырья и иных ингредиентов), табак курительный тонкорезаный, табак трубочный, биди, кретек, табак сосательный (снюс), табак жевательный, табак нюхательный, насыпь и другие табачные изделия), а также системы IQOS и табачных стиков HEETS и иных подобных устройств;

- во исполнение ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции» от 22.11.1995 № 171-ФЗ, запрещено потребление (распитие) принесенных гостями (не приобретенных в Гостинице) спиртных и спиртосодержащих напитков во всех общественных местах Гостиницы, в том числе: в ресторанах, барах, лобби, а также на прилегающей к Гостинице территории;

- запрещено потребление (распитие) гостями спиртных и спиртосодержащих напитков во всех общественных местах Гостиницы (зонах), кроме как, в официальных точках питания: в ресторанах, барах, лобби;

- во исполнение Постановления Правительства РФ «Об утверждении требований пожарной безопасности при распространении и использовании пиротехнических изделий» запрещен запуск салютов и фейерверков, а также иных пиротехнических изделий вне официально отведенных администрацией Гостиницы для этого мест. При нарушении настоящего пункта

виновным лицом бесспорно оплачивается компенсация за последующую уборку и иные вытекающие из его действий последствия в размере 50 000,00 (Пятьдесят тысяч) рублей;

- во исполнение ФЗ «О пожарной безопасности» № 69-ФЗ от 21.12.1994 г. с изм. и доп., запрещено использование розеток во всех помещениях Гостиницы для зарядки электрических самокатов, гироскутеров и других подобных средств передвижения, имеющих потенциальную угрозу взрыва и пожара, без надлежащего за ними присмотра собственником средства либо его законным представителем (при использовании этого средства несовершеннолетними);
- во исполнение ФЗ «О пожарной безопасности» № 69-ФЗ от 21.12.1994 г. с изм. и доп., запрещена зарядка электроавтомобилей на парковке Гостиницы (в том числе на подземной парковке) и других подобных средств передвижения, имеющих потенциальную угрозу взрыва и пожара;
- на подземную парковку не допускаются транспортные средства на гусеничном ходу, шипованной резине с длиной шипов от 8 мм (квадроциклах, багги, снегоходах).

5. Ответственность Исполнителя и Потребителя

5.1. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Потребителя, внесенных в Гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в Гостиницу считается вещь, вверенная работникам Гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенному для этого месте.

Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо были помещены Потребителем в предоставленный ему Исполнителем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его Номере или в ином помещении Гостиницы. Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ к сейфу без ведома Потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Исполнителя. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

Вещи, обнаруженные после Расчетного часа выезда персоналом Исполнителя в Номере, подлежащем высвобождению и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил Службу размещения о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящем Положении), признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы. 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 (Приложение № 3 к настоящим Правилам).

Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактным данным.

Исполнитель может, при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.

Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 6 (шести) месяцев в соответствии с порядком, утвержденным Генеральным менеджером гостиницы Исполнителя.

По истечении установленного выше срока хранения, забытые Потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, утвержденным Генеральным менеджером гостиницы Исполнителя.

5.2. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, за недостатки оказанных услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Потребителю нарушением его прав в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей».

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.

Потребитель уведомлен о том, что подземная парковка и парковка около Гостиницы является неохраняемой. В случае возникновения каких-либо повреждений транспортного средства Потребителя или его утрата, Исполнитель ответственности не несет. Подземная парковка является платной и не предусматривает размещение багги, квадроциклов, снегоходов, и другой техники.

5.3. Потребитель, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб Гостиницы в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем соответствующему Прейскуранту, а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе нарушения установленного паспортно-визового режима, а также запрета курения.

Исполнитель имеет право отказать в предоставлении Потребителю услуг Гостиницы в случаях нарушения Потребителем настоящих Правил, несвоевременной оплаты Гостиничных услуг, в случае совершения Потребителем противоправных действий, а также в случае наличия у Гостиницы информации о внесении сведений о Потребителей в базу данных Реестра контролируемых лиц МВД.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Приложение № 1 - форма Заявки на бронирование Номера (места в Номере).
2. Приложение № 2 – форма отказа от бронирования Номера (места в Номере).
3. Приложение № 3 – Акт о помещении забытых вещей Потребителя на хранение.

ЗАЯВКА
на бронирование Номера
Тверская область, Конаковский муниципальный округ _____ 20__ г.

Я, Потребитель _____, прошу забронировать Номер (место в Номере) в
соответствии со следующими пожеланиями:

Имя Потребителя	Дата и время заезда	Дата и время выезда	Тип размещения	
			King	Twin

Количество номеров по категориям:

Категория номера	Кол-во номеров	Категория номера	Кол-во номеров

Дополнительные пожелания и комментарии:

Услуги, оплачиваемые Потребителем:

- стоимость проживания;
 стоимость завтрака;
 стоимость дополнительных услуг, а именно:
-

- все расходы Потребителя;

Способ оплаты услуг:

- безналичный расчет
 наличный расчет
 кредитная карта (необходимо заполнить авторизационную форму)

Потребитель _____

Контактный телефон/е-mail _____

ОТКАЗ
от бронирования Номера

Тверская область, Конаковский муниципальный округ _____ 20__ г.
Я, Потребитель _____, прошу изменить/аннулировать бронь № _____
от _____ г., в соответствии со следующими пожеланиями:

Имя Потребителя	Дата и время заезда	Дата и время выезда	Тип размещения	
			King	Twin

Количество номеров по категориям:

Категория номера	Кол-во номеров	Категория номера	Кол-во номеров

Дополнительные пожелания и комментарии:

Услуги, оплачиваемые Потребителем:

- стоимость проживания;
 стоимость завтрака;
 стоимость дополнительных услуг, а именно:
-

- все расходы Потребителя;

Способ оплаты услуг:

- безналичный расчет
 наличный расчет
 кредитная карта (необходимо заполнить авторизационную форму)

Потребитель _____

Контактный телефон/е-mail _____

Приложение № 3
к Правилам предоставления
гостиничных услуг

АКТ

О помещении забытых вещей Потребителя на хранение

Тверская область, Конаковский муниципальный округ 20__ г.

Согласно Договору об оказании гостиничных услуг от _____, Потребителю _____ (ФИО) в период с _____ по _____ были оказаны Гостиничные услуги.

После Расчетного для выезда часа персоналом Исполнителя в Номере, подлежащем высвобождению (№_____) и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил Службу размещения о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящем Положении), были обнаружены следующие вещи, предположительно принадлежащие Потребителю:

В соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг Исполнителя от _____, данные вещи признаются забытыми Потребителем и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы, и подлежат хранения в течение срока и в порядке, установленными Инструкцией по приему, хранению и выдаче забытых вещей Гостиницы.

Настоящий Акт составлен:

Ф.И.О			
Должность			
Подпись			
Дата			