

# **П Р А В И Л А**

## **предоставления гостиничных услуг в гостинице "Holiday Inn Express Moscow - Khovrino"**

### **1. Общие положения**

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Holiday Inn Express Moscow – Khovrino» (далее – Гостиница) разработаны на основе постановления Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

### **2. Информация о Гостинице и предоставляемых гостиничных услугах**

#### 2.1. Общая информация о Гостинице.

Гостиница является частью гостинично-имущественного комплекса, принадлежащего ПАО «ЦМТ» на праве собственности, и расположена по адресу: Российская Федерация, 125445, г. Москва, ул. Левобережная, д. 12; контактный телефон 8 (495) 258-14-14, адрес электронной почты: info@hiex-khovrino.ru. Гостиница действует на основании сертификата соответствия, выданного органом по сертификации услуг Обществом с ограниченной ответственностью «Центр консалтинга и сертификации «Межрегиональное агентство качества».

2.2. Гостиница классифицирована по категории «Три звезды», свидетельство о присвоении категории Гостинице или иному средству размещения №550014290, выданное Аккредитованной организацией Обществом с ограниченной ответственностью «Академия Консалтинга и Инноваций» на основании решения №190 от 11.05.2018.

2.3. Режим работы Гостиницы - круглосуточно.

2.4. Установленная оплата проживания в Гостинице - посуточная.

2.5. Категория средств размещения:

Номера Первой категории.

2.6. В цену номера включены следующие услуги:

- пользование сейфом в номере;

- доступ к сети Wi-Fi;
- парковка автотранспортных средств зарегистрированных гостей;
- завтрак Express Start.

2.7. Гостиница по просьбе потребителя обеспечивает без оплаты предоставление следующих видов услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, швейного набора, зубного набора, бритвенного набора, косметического набора, одного комплекта посуды и столовых приборов.

2.8. Гостиница по просьбе потребителя обеспечивает за отдельную плату предоставление следующих видов услуг:

- набор для игры в бадминтон;
- генеральная уборка номера;
- аренда переговорных комнат «Аполлон» и «Союз»;
- предоставление машиноместа с почасовой оплатой
- кратковременная парковка легковых автомобилей с посуточной оплатой.

2.9. К услугам потребителей на территории Гостиницы Исполнителя имеются:

- ресторан и многофункциональный зал «Great Room Moscow», бар «Great Room».
- переговорные комнаты;
- камера хранения багажа.

Информацию о работе служб, указанных в данном перечне, можно получить на стойке приёма и размещения.

2.10. Исполнитель не вправе без согласия потребителя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

### **3. Порядок оплаты услуг**

3.1. Гостиница оставляет за собой право изменять открытые тарифы по своему усмотрению. Тарифы на услуги устанавливаются согласно утвержденному прейскуранту

3.2. Оплата за предоставленные услуги производится:

- банковским переводом;
- наличными рублями;

- кредитными картами (Visa, MasterCard / Eurocard, AmericanExpress, Diners, JCB, China Union Pay, МИР).

3.3. При желании пользоваться дополнительными услугами (услуги бара, ресторана и аренда переговорных комнат) гость обязан оставить в Службе приёма и размещения Гостиницы обеспечительный платеж. Размер обеспечительного платежа рассчитывается в соответствии с тарифами на дополнительные услуги.

3.4. Перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот.

*Право на внеочередное размещение имеют:*

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы, участники и инвалиды Великой Отечественной войны и приравненные к ним лица, а также инвалиды 1-ой группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека).

#### **4. Порядок заключения договора об оказании гостиничных услуг, оформления и правила проживания Потребителей**

4.1. Гостиничные услуги предоставляются гостиницей на основании договора, заключаемого в письменной форме. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения заявки Гостиницей, направленной Потребителем Гостинице, а также в случае совершения Потребителем действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Потребителем соответствующей суммы).

4.2. Номер в Гостинице предоставляется потребителям при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, 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;

- 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.

4.3. Регистрация в Гостинице (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).

4.4. 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.

Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в Гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации.

4.5. При необходимости заселения в номер второго лица, на которого не было сделано бронирование, заселение осуществляется при условии обязательной регистрации с согласия потребителя, проживающего в номере.

Незарегистрированные лица без предварительного бронирования не имеют права находиться в номере после 23.00 часов. По желанию, данное лицо без предварительного бронирования может купить на сутки номер по лучшему тарифу дня (при наличии свободных номеров) и зарегистрироваться в Гостинице.

4.6. Установленный исполнителем расчетный час:

- время заезда – 14.00 часов;
- время выезда – 12.00 часов.

4.7. При проживании потребителя менее 24 часов плата взимается за полные сутки независимо от времени размещения.

4.8. Дети до 18 лет размещаются в одном номере с родителями без дополнительной оплаты, в том числе при предоставлении дополнительного места (за исключением групповых заездов, при которых номера предоставляются согласно утвержденному прейскуранту).

4.9. Гостиница принимает следующие виды бронирования:

Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает потребителя до расчетного часа времени выезда дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя, с него или с заказчика гостиничных услуг взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает потребителя до 16-00 в день заезда, после чего договор прекращается

4.10. Если потребителя-инвалида сопровождает личный помощник, предоставляется номер с двумя отдельными кроватями. Если предоставить номер с двумя отдельными кроватями невозможно, то без оплаты предоставляется смежный номер (за исключением групповых заездов, при которых номера предоставляются согласно утвержденному прейскуранту).

4.11. Переоформление потребителя в другой номер из номера, в котором он уже разместился (в случае пребывания гостя в номере более 20 минут), осуществляется с доплатой за использованный номер (оплата дополнительной уборки).

4.12. Гарантированный ранний заезд возможен при условии бронирования номера с предыдущего календарного дня и предоставления гарантии в виде предоплаты или кредитной карты (необходима оплата стоимости одних суток проживания в виде платы за фактический простой номера (места в номере)). В случае негарантированного раннего заезда номер предоставляется при наличии свободных номеров на следующих условиях:

- при заселении в Гостиницу с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа времени заезда, с Потребителя (гость) за проживание взимается дополнительная оплата в размере, не превышающем оплату за половину суток;

- при заселении в Гостиницу после 11.00 часов дня заезда дополнительная оплата с Потребителя за ранний заезд не взимается.

- Гостиница обеспечивает круглосуточное обслуживание гостей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

4.13. В случае выезда потребителя из номера после расчетного часа времени выезда оплата производится следующим образом:

- при выезде с 13.00 до 18.00 оплата взимается за половину суток;
- при выезде после 18.00 оплата взимается за полные сутки;
- при наличии свободных номеров Исполнитель оставляет за собой право продления времени выезда до 14.00 без дополнительной оплаты.

4.14. Оплата за поздний выезд взимается по тарифу текущих суток (т.е. при позднем выезде в пятницу - по тарифу пятницы, в понедельник – по тарифу понедельника).

4.15. Отсутствие вещей потребителя в номере после расчетного часа времени выезда является основанием для выписки потребителя из Гостиницы и аннулирования негарантированной брони.

4.16. Продление срока проживания производится при наличии свободных номеров.

4.17. Потребители, имеющие при себе любое оружие (огнестрельное, травматическое, холодное, метательное, пневматическое, газовое, сигнальное, конструктивно сходные с оружием изделия, газовые баллончики, электрошокеры и т.п., а также предметы и вещества, представляющие опасность для окружающих), обязаны устно задекларировать его сотрудникам Департамента обеспечения безопасности Исполнителя до прохождения через стационарный металлодетектор при входе в здание Гостиницы. Размещение таких потребителей в Гостинице осуществляется только при условии согласования с руководством Исполнителя

4.18. Размещение потребителей с домашними животными не предоставляется.

## **5. Ответственность сторон**

5.1. Все потребители, проживающие в Гостинице, имеют одинаковые права и должны соблюдать следующие правила:

- установленные настоящие правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Holiday Inn Express Moscow - Khovrino»;
- правила пожарной безопасности и санитарные нормы;
- не шуметь и не нарушать отдых других потребителей;

- возмещать реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами и в соответствии с преискурантом Исполнителя.

5.2. Для удобства и сохранности личных ценных вещей потребителя, предоставляется в пользование сейф в номере. После выезда из номера Гостиницы, в случае необходимости, гость может воспользоваться услугами камеры хранения.

5.3. В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера потребитель обязан немедленно сообщить об этом на стойку приёма и размещения для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

5.4. Все вещи, забытые или оставленные в номере, хранятся Исполнителем (Гостиницей) в течение определенного времени и в соответствии с действующими правилами Гостиницы. Гостиница предпринимает все возможные меры для возврата их владельцам. Невостребованные владельцами забытые вещи по истечении 6 месяцев утилизируются в соответствии с установленными правилами Исполнителя.

5.5. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации

5.6. На стойке службы приема и размещения Гостиницы находится Книга отзывов, доступная для всех потребителей. Все заявления, оставленные потребителями в Книге отзывов, рассматриваются исполнителем.

5.7. Во всем остальном, что не предусмотрено данными правилами, Исполнитель руководствуется действующими Положениями и Технологией работы.