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 № 227 от « 31 » августа 2026 г.

ПРАВИЛА
предоставления гостиничных услуг в гостинице «Арбат»

г. Москва, 2026

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛОССАРИЙ 5
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 8
2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ 9
3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ. 10
4. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ 15
5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ 17
6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ 18
7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ 19
8. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ 21
9. ПОРЯДОК ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА И ПАРКОВКИ ЛИЧНЫХ АВТОМОБИЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ ГОСТИНИЦЫ 22
10. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ 23
11. УСЛОВИЯ И ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ 26

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Арбат» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации», а также иными положениями действующего законодательства Российской Федерации и регулируют отношения по предоставлению гостиничных и иных дополнительных услуг (далее при совместном упоминании – Гостиничные услуги) в гостинице «Арбат».

ГЛОССАРИЙ

В настоящих Правилах применяются следующие термины и определения:

Гостиница – гостиница «Арбат», расположенная по адресу: 119002, г. Москва, Плотников переулок, д. 12, предназначена для временного проживания, а также оказания комплекса сопутствующих услуг (услуги питания, парковки, экскурсионные, услуги по предоставлению транспорта и др.).

Исполнитель – гостиница «Арбат», являющаяся обособленным подразделением федерального государственного унитарного предприятия 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 на основании Устава и иных нормативных документов ФГУП «Президент-Отель».

Управление делами Президента Российской Федерации – федеральный орган исполнительный 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, г. 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 – комплекс услуг по предоставлению мест временного проживания в Гостинице, включая соответствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем и доводится до сведения Потребителя в соответствии с требованиями действующего законодательства

Российской Федерации.

Дополнительные услуги – услуги, оказываемые Гостю навозмездной основе и не включённые в состав Услуг.

Гости (потребители) – физические лица, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие и (или) использующие услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Заказчик – физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие Услуги на основании договорных отношений в пользу Гостя (потребителя).

Гостиничные сутки/номер-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 приёма и размещения гостей гостиницы «Арбат» — это служба Гостиницы, занимающаяся приемом, регистрацией приезжающих Гостей, распределением номеров, поселением и выпиской Гостей, бронированием номеров в Гостинице и оказанием им дополнительных услуг (далее - СПиР).

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, которую Гость может внести при заселении в Гостиницу, которая является денежным обязательством Гостя, в том числе по возмещению убытков, уплате неустойки в случае нарушения договора и/или требований настоящих Правил, и обязательства, возникшие у Гостя за период его пребывания в Гостинице, в

т.ч. по оплате Дополнительных услуг. Обеспечительным платежом (депозитом) может быть обеспечено обязательство, которое возникнет в будущем.

Бронирование - закрепление за потребителем номера (отдельного места в многоместном номере), на условиях, определенных заявкой Заказчика (потребителя), и подтверждение этой заявки со стороны Исполнителя.

Подтверждение бронирования – документ, направляемый Гостиницей Гостю в подтверждение того, что Гостиница готова предоставить Гостю комплекс Услуг, при условии их своевременной оплаты. Документ «Подтверждение бронирования» составляется по утвержденной Исполнителем форме на основании заявки Гостя. В данном документе 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, контактная информация и иное.

Отмена услуг – отмена Гостем/Заказчиком бронирования. Исполнитель применяет в Гостинице бронирование, предусматривающее ожидание гостя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда Гостя Исполнитель вправе отказаться от исполнения договора. Если Заказчик (потребитель) уведомляет об отказе от договора по электронной почте reservation-arbat@president-hotel.ru до дня заезда, Исполнитель возвращает Заказчику (потребителю) плату за услуги Гостиницы в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора Заказчиком (потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или с Заказчика взимается плата за номер (отдельное место в многоместном номере) за полные сутки.

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

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

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

Промокод – специальный код, который дает право на предоставление скидки на определенные услуги. Промокод представляет собой набор буквенно-цифровых символов.

Пропускной режим – порядок, обеспечиваемый совокупностью мероприятий и правил, исключающих возможность бесконтрольного входа (выхода) лиц, въезда (выезда) транспортных средств, вноса (выноса), ввоза (вывоза) имущества на (с) территории Исполнителя.

Внутриобъектовый режим- установленный порядок, обеспечиваемый совокупностью мероприятий и правил, выполняемых лицами, находящимися в гостинице, в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, правилами внутреннего распорядка и пожарной безопасности.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Гостинице присвоена категория «ТРИ ЗВЕЗДЫ» (номер реестровой записи № С772024014321 в едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии от 03 июля 2025 г., действует до 03 июля 2028 г. Дата начала действия категории «Три звезды» – 26 декабря 2024 г., действует до 26 декабря 2027 г.; классификация проведена и категория присвоена Российской гостиничной ассоциацией; ссылка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на указанную запись: https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/a0f0de68-c609-11ef-92da-69751fc789e1/about-resort).

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

1.3. Номерной фонд Гостиницы включает в себя 104 (сто четыре) номера различных категорий.

Гостиничные номера подразделяются на:

№.	Краткое обозначение	Тип номера	Описание	Максимальное количество гостей в номере	Взрослые	Дети в возрасте до 12 лет
1	STA	Стандарт	Двухместный номер с одной двуспальной кроватью, общая площадь номера 18 м^2	2	1	1
2	STR	Стандарт Модус	Обновленный двухместный номер с одной двуспальной кроватью, общая площадь номера 18 м^2		2	-
3	DL\DLT	Делюкс	Улучшенный двухместный номер с одной двуспальной или двумя односпальными кроватями, общая площадь номера 28 м^2	3	1	2
4	DLR\DLRT	Делюкс Модус	Обновленный улучшенный двухместный номер с одной двуспальной кроватью или с двумя односпальными кроватями., общая площадь номера 28 м^2		2 3	1 -
5	JS\JST	Полулюкс	Двухкомнатный полулюкс с одной двуспальной кроватью или с двумя односпальными кроватями, общая площадь 38 м	4	1 2	3 2

7	J S R\JSRT	Полулюкс Модус	Обновлённый однокомнатный полулюкс с одной двуспальной кроватью или двумя односпальными кроватями, общая площадь 38 м^2		3 4	1 -
8	CS	Люкс	Трехкомнатный люкс с одной двуспальной кроватью, общая площадь 58 м^2	5	1 2 3 4 5	4 3 2 1 -
8	CSR	Люкс Модус	Обновлённый двухкомнатный люкс с одной двуспальной кроватью, общая площадь 58 м^2			

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

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

– по телефону +7 (499) 271-28-01, +7 (499) 271-29-34, +7 (985) 296-80-36;

– путём размещения заявки в специальной форме бронирования, размещённой на официальном сайте Гостиницы по адресу: https://www.arbathotel.ru;

– по электронной почте: reservation-arbat@president-hotel.ru;

2.2. Путём личного обращения в СПиР. Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

– фамилию, имя, отчество (при наличии) 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 телефона 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. 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 гостиничных 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 гостиничных услуг, оказываемых Гостиницей, оплата производится по ценам, указанным в прейскуранте Гостиницы, размещенном на стойке регистрации (ресепшен) СПиР 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 приоритетное 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, а также несовершеннолетних граждан Российской Федерации, достигших 14-летнего возраста и не получивших паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанных несовершеннолетних граждан или сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении несовершеннолетнего гражданина, представленных посредством многофункционального сервиса обмена информацией, и документов, удостоверяющих личность, или российского национального водительского удостоверения либо сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в гостиницу.

При использовании в Гостинице единой биометрической системы или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» заселение в Гостиницу осуществляется при выполнении одного из следующих условий:

а) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия осуществляются с использованием единой биометрической системы;

б) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина осуществляются с использованием единой биометрической системы и на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия;

в) представление с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия и на основании свидетельства о рождении такого несовершеннолетнего гражданина. Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, либо сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, и документов,

удостоверяющих личность, или российского национального водительского удостоверения либо сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

В отсутствие рядом с такими несовершеннолетними гражданами родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в гостиницу осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, либо сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, представленных посредством многофункционального сервиса обмена информацией, при условии предоставления согласия.

При использовании в Гостинице единой биометрической системы или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» заселение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) также может осуществляться при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы или при условии представления сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а в отсутствие рядом с таким несовершеннолетним гражданином родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) - при условии представления согласия.

3.2.4. Паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;

3.2.5. Временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации.

3.2.6. Документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время.

3.2.7. Российского национального водительского удостоверения (в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в пунктах 3.2.1, 3.2.2, 3.2.4, 3.2.5, 3.2.6 Правил).

3.2.8. 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.

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

3.2.10. Разрешения на временное проживание лица без гражданства.

3.2.11. Вида на жительство лица без гражданства.

3.2.12. Временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

3.2.13. Заселение в Гостиницу иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пунктах 3.2.8-3.2.12 настоящих Правил документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

3.2.14. В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в пунктах 3.2.1, 3.2.2, 3.2.4, 3.2.5, 3.2.6 Правил заселение в Гостиницу гостя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется посредством представления сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией.

3.2.15. Заселение гостя, являющегося гражданином Российской Федерации, в Гостиницу может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы либо при условии представления таким гостем сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

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

В случае если для заселения в Гостиницу гостем представляются сведения, содержащиеся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией, но персональные данные (фамилия, имя, отчество) в идентификаторе этого сервиса недоступны работнику Гостиницы, гость обязан дополнительно подтвердить, что этот идентификатор принадлежит именно ему. Подтверждение может осуществляться посредством использования специализированного официального сервиса, в том числе «Госкан» (в мобильном приложении «Госуслуги»). Гость осуществляет активацию в своем Цифровом ID функции подтверждения личности, после чего работник Гостиницы сканирует QR-код через соответствующий сервис. Система верифицирует связь кода с конкретными персональными данными, и работник сверяет результат с информацией в системе учета Гостиницы.

При заселении Гость заполняет, подписывает и сдаёт работнику СПиР Анкету Гостя (регистрационную карту) и лист ознакомления с правилами проживания в Гостинице.

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 в Гостинице установлены пропускной и внутриобъектовый режимы.

3.5. Вход и нахождение в номере Посстителей Гостя Гостиницы допускается с 07 часов 00 минут до 23 часов 00 минут по заявке Гостя, которая должна быть передана непосредственно Гостем в СПиР с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) посетителя. Оформление заявок на пропуск посетителей осуществляется в период с 07 часов 00 минут до 23 часов 00 минут.

3.6. При заселении в Гостиницу 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 СПиР для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей (блокировки ключа).

3.8. Все забытые или утерянные вещи должны храниться в Гостинице в соответствии с настоящими Правилами, 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:

– Питание - завтраки по системе «Шведский стол»;

– Ежедневная уборка номера. Смена полотенец и постельного белья каждые 3 (три) дня.

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

– Минеральная вода (2 бутылки) ежедневно.

– Пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, фен, кондиционер, холодильник).

– Пользование медицинской аптечкой на стойке СПиР.

– Вызов скорой помощи, других специальных служб.

– Пользование сейфом, установленным в номере.

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

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

– Услуги беспроводного Интернета (Wi-Fi).

– Предоставление электрического чайника, зубных наборов, одного комплекта посуды и столовых приборов (по запросу).

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

– Хранение багажа в камере хранения СПиР.

– Заказ такси или трансфера.

– Пользование тонометром.

3.12. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания, не заезда, с Гостя или с Заказчика (в соответствии с условиями договора с Заказчиком) за фактический простой номера, взимается плата за полные сутки.

3.13. Гость имеет право на пользование в установленном порядке Дополнительными гостиничными услугами, оказываемыми Исполнителем. Перечень Дополнительных гостиничных услуг указан на русском языке в соответствующем Прейскуранте, размещенном в информационной папке в номере и на стойке регистрации Гостиницы. Дополнительные гостиничные услуги предоставляются Исполнителем только с согласия Гостя.

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

3.15. Исполнитель вправе привлекать третьих лиц для оказания Гостю услуг, в том числе услуг общественного питания. Информация о предоставлении услуг третьими лицами доводится до Гостя путем размещения «Правил предоставления гостиничных услуг в гостинице «Арбат» (в информационной папке СПиР, на официальном сайте Гостиницы).

4. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ

4.1. Оплата за Гостиничные услуги и 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 Правил.

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

– VISA, MAESTRO, VISA ELECTRON, MasterCard, МИР, UnionPay (только выпущенные на территории России), а также карт банков,

не являющихся объектом международных санкций в отношении банковской системы Российской Федерации.

4.3. Для дистанционной оплаты принимаются следующие виды платёжных карт:

– МИР, VISA, MasterCard, а также карт банков, не являющихся объектом международных санкций в отношении банковской системы Российской Федерации.

4.4. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в номере. Оплата проживания за номер в сутки в Гостинице определяется в соответствии с прейскурантом, с которым Гость может ознакомиться на стойке регистрации СПиР.

4.5. При проживании Гостя менее суток (24 часа) плата взимается за полные сутки независимо от времени размещения.

4.6. При размещении гостя с 00 часов 00 минут по местному времени до 02 часов 00 минут по местному времени, при наличии свободных номеров на дату заезда, за проживание взимается плата в размере 100 (ста) процентов от стоимости суток по Тарифу «Базовый». При этом завтрак в день заезда включен в стоимость проживания.

4.7. При размещении гостя с 02 часов 00 минут по местному времени до 14 часов 00 минут по местному времени, при наличии свободных номеров на дату заезда, за проживание взимается плата в размере 50 (пятидесяти) процентов от стоимости суток по Тарифу «Базовый». При этом завтрак в день заезда не включен в стоимость проживания.

4.8. В случае выезда Гостя после установленного Расчетного часа, плата за проживание взимается в следующем порядке:

– При выезде до 18:00 по Местному времени текущего дня, Гостем производится оплата проживания в размере 50 (пятидесяти) процентов цены Номера;

– При выезде после 18:00 по Местному времени текущего дня, Гостем производится оплата проживания в размере 100 (ста) процентов цены Номера.

4.9. Не взимается плата за проживание детей до достижения ими возраста 6 (шести) 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 кровать.

4.10. В случае предоставления дополнительной кровати взимается плата в соответствии с Прейскурантом Исполнителя, действующим на момент подтверждения бронирования (при заказе дополнительной кровати при бронировании), 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.

4.11. При осуществлении расчетов с Гостем либо Заказчиком, Исполнитель выдает Гостю либо Заказчику кассовый чек и счет, подписанный

администратором СПиР.

4.12. Продление проживания в Гостинице осуществляется в СПиР при наличии свободных Номеров. Гость должен сообщить в СПиР о своем намерении продлить проживание не менее, чем за 2 часа до расчетного часа, в противном случае Гостиница имеет право переселить Гостя в другой Номер либо отказать в продлении проживания. Продление производится не менее, чем на половину суток с обязательной предварительной оплатой в размере 100 (ста) процентов за весь период продления номера.

4.13. В случае, если Гость воспользовался номером и (или) заявил об отказе от размещения в период более одного часа после заселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

4.14. При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю, если иное не предусмотрено тарифом.

4.15. Данные положения Правил применяются при условии, если в договоре бронирования (размещения) не определено иное.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ

5.1. Гость вправе:

5.1.1. Пользоваться всеми Гостиничными услугами.

5.1.2. Получать полную и достоверную информацию о Правилах проживания в Гостинице, стоимости и перечне Гостиничных услуг;

5.1.3. Обращаться к работникам Гостиницы по вопросам качества оказанных услуг.

5.2. Гость обязан:

5.2.1. Соблюдать действующее законодательство Российской Федерации, настоящие Правила и установленный в Гостинице порядок проживания и пропускной режим.

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

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

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

5.2.5. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества ФГУП «Президент-Отель», находившегося в Гостинице, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

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

5.2.7. Не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-

теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы.

5.2.8. 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»).

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

5.2.10. 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.

5.2.11. Уходя из номера, закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер.

5.2.12. 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 информировать Гостей 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. Работники СПиР 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 проживания, или причин, препятствующих качественному и безопасному использованию помещения.

6.4. Гостиница вправе отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, в том числе в случаях, предусмотренных в п. 11.1 Правил.

6.5. Гостиница вправе отказать потребителю в предоставлении Услуг, если за прошлые периоды пребывания в Гостинице потребитель неоднократно

или грубо нарушил настоящие Правила либо у него остались неисполненные обязательства по оплате.

6.6. Гостиница оставляет за собой право не предоставлять Услуги лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или находящихся под действием психотропных препаратов, а также лицам, поведение которых может угрожать жизни, здоровью или имуществу Гостиницы, и/или других лиц.

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

6.8. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях согласно законодательству Российской Федерации.

6.9. В случае обнаружения оружия, боеприпасов, взрывчатых, химических, радиоактивных и ядовитых веществ, взрывных устройств, наркотических и психотропных веществ, иных предметов, угрожающих общественной безопасности и порядку, а равно, при нарушении требований законодательства Российской Федерации, Гостиница обязана незамедлительно уведомить правоохранительные органы.

7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

7.1. Гостям запрещено:

7.1.1. Находиться в состоянии наркотического, психотропного или сильного алкогольного опьянения 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. Проносить на территорию и 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.

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

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

7.1.14. Изменять алгоритмы работы системы видеонаблюдения, средств обеспечения безопасности, досмотра и допуска.

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 Гостиницы;

7.1.17. Вносить колющие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, отравляющие, наркотические, ядовитые или 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 Гостиницы, 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 в Гостинице любые виды огнестрельного и/или холодного оружия.

7.1.21. Находиться на территории Гостиницы в купальных костюмах, халатах, неодетыми.

7.1.22. Распитие алкогольных напитков допускается только в номере гостя или на территории точек продажи алкогольной продукции (рестораны, бары).

7.1.23. Нарушать действующее законодательство Российской Федерации, правила проживания, требования пропускного и внутриобъектового режимов.

7.1.24 Использовать беспилотные летательные аппараты (БПЛА) или любые другие средства безэкипажной доставки.

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 на территории Гостиницы с домашними животными, в том числе с кошками, собаками декоративных пород, не допускается.

7.4. Курение на территории Гостиницы категорически запрещено, в том числе кальяны и электронные системы нагревания табака, за исключением специально выделенных для этого мест на открытом воздухе, (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 счет за услуги по уборке номера (иного любого помещения и территории Гостиницы) согласно о 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 всех Гостей, 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).

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.

7.7.4. Охрана Гостиницы имеет право ограничить выход указанных несовершеннолетних лиц за территорию Гостиницы.

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-времянки.

8.1.6. Пользоваться неисправными или самодельными 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 0 (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 принятии 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 «Арбат», в связи с введением на территориях субъектов Российской Федерации, входящих в состав Центрального федерального округа режима повышенной готовности (Указ Президента Российской Федерации от 19.10.2022 № 757, п.4) усилены меры общей безопасности и антитеррористической защищённости.

Въезд на территорию Гостиницы на транспортном средстве, а также пеший доступ Гостей осуществляется с учетом пропускного режима:

– для въезда на территорию Гостиницы автотранспортного средства, принадлежащего сервисам такси, транспортного средства посетителей требуется предварительно заказанный пропуск.

– для пешего доступа на территорию Гостиницы посетителей проживающих Гостей необходимо передать их данные на стойку регистрации и указать, в какой номер они идут. Посетителям при себе необходимо иметь оригинал документа, подтверждающего личность.

– курьеры служб доставки не допускаются в зону жилых этажей. Забрать свой заказ у курьера можно на гостевом контрольно-пропускном

пункте.

– автотранспортным средствам, принадлежащим сервисам каршеринга, въезд на территорию Гостиницы запрещен.

– Нахождение в номерах Гостиницы лиц не зарегистрированных в Гостинице после 23:00 не допускается.

9.1 При прибытии в Гостиницу и осуществлении регистрации на стойке СПиР 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 свободных мест с учетом следующего:

9.2.1. Услуги парковки транспортных средств оплачиваются согласно Прейскуранту.

9.2.2. Гостиница не несёт ответственности за сохранность транспортного средства Гостя, находящегося на территории парковки Гостиницы, а также денежно-валютных ценностей, драгоценностей и оборудования, находящихся в транспортном средстве. В случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами Гостиница обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего (в том числе по предоставлению записи с камеры видеонаблюдения при наличии таковой).

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

9.2.4. При движении автомобиля по территории Гостиницы водитель обязан неукоснительно соблюдать требования действующих Правил дорожного движения Российской Федерации, в том числе и не превышать скорость движения по территории 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: 119002, г. Москва, Плотников переулок, дом 12. Невыполнение данного

условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.

10.2. Книга отзывов и предложений находится у администратора СПиР на стойке регистрации с информацией для Гостей и может быть использована Гостем при желании круглосуточно. 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.

10.7. 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.

10.8. Гость несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации в случае представления недействительных (поддельных) документов, удостоверяющих его личность, и (или) сообщения о себе заведомо ложных сведений.

10.9. 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.

10.10. Несоблюдение правил и мер безопасности поведения (в т.ч. нахождение в месте оказания Услуг в состоянии алкогольного

или наркотического опьянения, 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.

10.11. 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.

10.12. В случае утраты или повреждения имущества Исполнителя, находившегося в Гостинице, по вине Гостя, являющегося несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, не достигшим 14-летнего возраста, а также иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшими 18-летнего возраста, ответственность несут их родители (законные представители).

10.13. 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.

10.14. 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 Гостиницы и/или других сторон), прекращение деятельности коммунальных служб, служб энергообеспечения, водоканала, транспортного сообщения и/или связи, иных коммунальных служб и/или обслуживающих организаций, стихийных бедствий, войны, бунта, общественных беспорядков, террористических актов и иных событий, уголовных преступлений 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 соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации:

10.15.1. 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.

10.15.2. 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.

10.15.3. 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.

10.15.4. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, должен немедленно заявить об этом в службу бронирования, приема и размещения гостей (администратору, старшему администратору, заместителю начальника службы, начальнику службы). В противном случае, Гостиница освобождается от ответственности за сохранность вещей.

10.15.5. 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.

10. 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-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии человека».

11.1.5. Проявления со стороны Гостя в отношении персонала или других Гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности жизни и здоровья других лиц, и/или имуществу Гостиницы.

11.1.6. Недобросовестного поведения Гостей, выражающегося в намерении избежать соблюдения Правил и/или причинить вред имуществу Гостиницы, и/или других лиц.

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

с присутствием не менее 2 (Двух) свидетелей) в присутствии Гостя составляют Акт о фиксации нарушений. В случае отказа Гостя от подписания вышеуказанного Акта, об этом делается отметка в специальной графе в Акте 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 Правил), 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 Правил 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.

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