

## **Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Арбат»**

### **1. Общие положения**

Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09 октября 2015 года № 1085 и регулируют отношения в области предоставлении гостиничных услуг в гостинице «Арбат».

### **2. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг**

#### **2.1. Общая информация о гостинице**

Федеральное государственное унитарное предприятие гостиничный комплекс «Президент-Отель» гостиница «Арбат» Управления делами Президента Российской Федерации расположена по адресу: Российская Федерация, г. Москва, 119002, Плотников переулок, дом 12, телефон: +7 (499) 271-28-01.

Федеральное государственное унитарное предприятие гостиничный комплекс «Президент-Отель» (гостиница «Арбат») внесен в Единый государственный реестр юридических лиц (государственный регистрационный номер 2057706071971).

Вышестоящая организация – Управление Делами Президента Российской Федерации (адрес – г. Москва, Никитников переулок, дом 2, подъезд 5).

Гостинице «Арбат» присвоена категория «3 звезды» (свидетельство Рег. № 550003984, дата выдачи – 27 февраля 2016 г., срок действия свидетельства до 27 февраля 2019 г., аккредитованная организация – Федеральное Государственное Автономное Учреждение «Оздоровительный комплекс «Рублево-Успенский»).

#### **2.2. Описание услуг гостиницы**

Проживающим гостям без дополнительной оплаты предоставляются следующие услуги:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- минеральная вода (1 бутылка на гостя) при заезде;
- туалетные принадлежности, халат, тапочки;
- пользование сейфом в номере;
- поднос багажа;
- хранение багажа в камере хранения службы бронирования, приема и размещения гостей;
- интернет.

В гостинице имеются следующие услуги, которые оплачиваются клиентами дополнительно по установленным в гостинице ценам:

- ресторан, лобби-бар;

- 24 – часовая служба обслуживания в номерах;
- бизнес-центр;
- аренда конференц-залов для проведения мероприятий с полным комплектом конгресс оборудования;
- услуги прачечной и химчистки;
- спутниковая телефонная связь;
- парковка автомобилей.

Информация о работе служб гостиницы и о ценах на услуги предоставлены в информационной книге, имеющейся в номерах и у администратора.

### **2.3. Порядок оплаты услуг в гостинице «Арбат»**

Оплата за предоставленные услуги производится:

- наличными рублями;
- кредитными картами (VISA, AMEX, DINERS CLUB, MASTER CARD, JSB);
- безналичными платежами фирмой, осуществляющей бронирование.

При поселении гостей сотрудники службы бронирования, приема и размещения гостей взимают депозит за проживание и за дополнительные услуги: телефонные переговоры, химчистка и прачечная, ресторан и бар.

### **2.4. Перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот**

Дети до 12 лет размещаются в номере с родителями без предоставления дополнительного места бесплатно, тариф за дополнительное место для детей младше 12 лет - 800 рублей, включая НДС, завтрак предоставляется бесплатно;

Постоянным клиентам гостиницы по специально разработанной программе дисконтных накопительных карт ФГУП «Президент-Отель» предоставляется скидка:

- «Серебряная карта» - предоставляется скидка в размере 10% при достижении баланса карты при оплате дополнительных услуг на сумму от 10 000,00 рублей на услуги ресторана и бара, бизнес-центра, прачечной, химчистки, и применяется корпоративный тариф на проживание. Срок действия карты – 2 года с момента выдачи.
- «Золотая карта» - при достижении баланса карты при оплате дополнительных услуг на сумму от 50 000,00 рублей предоставляется скидка в размере 15%, а при достижении баланса карты 100 000,00 рублей в размере 20% на услуги ресторана и бара, бизнес-центра, прачечной, химчистки, и применяется корпоративный тариф на проживание. Срок действия карты – 2 года с момента выдачи.
- «Именная золотая карта» - предоставляется скидка в размере 30% на услуги ресторана и бара, бизнес-центра, прачечной, химчистки. При поселении в гостинице предоставляется возможность приоритетного бронирования, повышения категории номера и специальный тариф на проживание. Парковка автомобиля на территории гостиницы – бесплатно. Срок действия карты - бессрочная.

### **2.5. Порядок проживания в гостинице**

Номер в гостинице «Арбат» предоставляется для граждан Российской Федерации по предъявлению документа, удостоверяющего личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации.

Размещение иностранных граждан и граждан СНГ осуществляется:

- а) по паспорту иностранного гражданина либо иному документу, установленного федеральным законом или призванного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- б) по документу, выданному иностранным государством и признанным в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность без гражданства;
- в) по разрешению на временное проживание лица без гражданства;
- г) по виду на жительство лица без гражданства.

Регистрация гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания 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 граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

Регистрация несовершеннолетних гостей, 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 и снятие с учета осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

В гостинице «Арбат» применяются следующие виды бронирования:

- а) Гарантированное бронирование, при котором номер закреплен за гостем до 12.00 дня, следующего за днем заезда. В случае незаезда гостя, имеющего гарантированное бронирование, или несвоевременного аннулирования им такого бронирования, с него взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости первых суток проживания.
- б) Негарантированное бронирование, при котором номер закреплен за гостем до 16.00 дня заезда.

Плата за проживание в гостинице «Арбат» взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12.00. Время заезда – 14.00. Стоимость дополнительного места в номере – 1 900 рублей (включая НДС и завтрак). При проживании клиента менее 24 часов плата взимается за полные сутки независимо от времени размещения.

При размещении с 0.00 до 12.00 за проживание взимается плата в размере 50% от базового тарифа стоимости номера.

В случае выезда гостя после расчетного часа оплата производится следующим образом:

- при задержке выезда от 1 до 6 часов после расчетного часа с гостя взимается дополнительная оплата из расчета 50% от стоимости номера;

- при задержке выезда от 6 до 12 часов после расчетного часа – 100% стоимость номера.

Запрещается размещение клиентов, приезжающих с животными (собаки, кошки, птицы и др.).

Согласно Федеральному Закону № 15 от 23 февраля 2013 года «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» запрещается курение табака в номерах и общественных зонах гостиницы, за исключением специально оборудованного места – зона у фонтана во внутреннем дворе гостиницы.

### **3. Ответственность администрации гостиницы «Арбат» и клиента.**

**3.1. Все клиенты, проживающие в гостинице «Арбат» имеют одинаковые права и должны соблюдать следующие правила:**

- соблюдать установленный в гостинице порядок проживания;
- соблюдать правила пожарной безопасности и санитарные нормы;
- в целях личной безопасности приходящих посетителей необходимо регистрировать у администратора;
- в целях сохранности имущества не рекомендуется передавать ключ другим лицам;
- при уходе из номера закрывать дверь;
- возмещать ущерб в случае повреждения имущества гостиницы в соответствии с прейскурантом гостиницы.

При обнаружении недостатков оказанной услуги клиенты гостиницы вправе потребовать:

- безвозмездное устранение недостатков;
- клиент гостиницы имеет право отказаться от услуги, если администрация в течение часа с момента предъявления претензий не устранит недостаток.

**3.2. Администрация гостиницы несет ответственность:**

- за сохранность личных вещей, находящихся в номере при условии соблюдения гостями правил проживания (для обеспечения сохранности ценных вещей и наличных денег рекомендуется пользоваться мини-сейфом, установленным в номере) и хранение багажа в камере хранения после освобождения номера до момента выезда гостя из гостиницы. В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера проживающий обязан немедленно сообщить об этом администрации для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей;
- все вещи, забытые в номере, передаются в камеру хранения, регистрируются в специальной книге по актам и хранятся 6 месяцев.

В службе бронирования, приема и размещения гостей гостиницы «Арбат» находится Книга отзывов и предложений, доступная для всех клиентов. Все жалобы и заявления, оставленные клиентами в Книге отзывов и предложений, рассматриваются администрацией гостиницы «Арбат».

Заместитель генерального директора  
ФГУП «Президент-Отель» -  
директор гостиницы «Арбат»

В.В. Дурнецов

01.01.2018