

## **Правила предоставления гостиничных услуг в ОАО «Московско-Узбекский гостинично-коммерческий центр».**

Настоящие Правила разработаны с учетом требований, установленных Федеральными законами «О защите прав потребителей», «О сертификации продукции и услуг», «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», законом г. Москвы «О соблюдении покоя граждан и тишины в ночное время в городе Москве», а также Постановлений и распоряжений Правительства Москвы, регулирующих отношения между администрацией гостиницы и проживающими в ней гостями.

### **1. Основные условия и порядок размещения.**

**«Гостиница»** - имущественный комплекс ОАО «Московско-Узбекский гостинично-коммерческий центр», расположенный по адресу: 109377, г. Москва, ул. Зеленодольская, дом №3, корп. 2

**«Гость»** - физическое лицо, потребитель гостиничных услуг.

**«УРБМИР»** - Управление размещения, бронирования, маркетинга и рекламы Гостиницы.

**Режим работы Гостиницы – круглосуточный.**

**Расчетным часом начала обслуживания (заезда) является 13:00 часов дня.**

**Расчетным часом освобождения номера (выезда) является 12:00 часов дня.**

Гостиница – Открытое акционерное общество «Московско – Узбекский гостинично – коммерческий центр» зарегистрировано Управлением МНС России по г. Москве 09 октября 1998 года, за основным государственным регистрационным номером (ОГРН) 1037739463112 (Свидетельство серия 77 №007027130).

Гостиница допущена к предоставлению гостиничных услуг в соответствии со Свидетельством РГА № 550001775 от 22 декабря 2016 года «О присвоении категории 3\*\*\*», регистрационный номер №534 от 19.12.2016 г. Срок действия свидетельства 22 декабря 2019г. Свидетельство выдано на основании решения аккредитованной организации: «Некоммерческая организация «Российская гостиничная ассоциация».

Оказание услуг размещения в Гостинице осуществляется после предъявления Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, и полной оплаты всех услуг в Гостинице за весь период проживания.

**Документами, удостоверяющими личность, являются:**

- Паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- Паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- Свидетельство о рождении – для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- Паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами Российской Федерации;
- Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- Документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- Дипломатический паспорт;
- Разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- Вид на жительство лица без гражданства;
- Удостоверение личности или военный билет военнослужащего действительной службы;
- Справка из органов МВД с фотографией и реквизитами утерянного паспорта;
- Выданное территориальными органами ФМС удостоверение беженца установленного образца с фотографией (срок действия – 3 (три) года со дня выдачи);

Ответственными за оформление лиц, размещающихся в Гостинице, являются администраторы 1 и 2 категорий Управления РБМиР Гостиницы.

При отсутствии соответствующих документов Гостиница вправе отказать Гостям в поселении.

При наличии свободных номеров размещение в Гостинице может осуществляться до расчетного времени начала обслуживания без взимания дополнительной платы, но не ранее 06:00. При наличии свободных номеров Гостю может быть предоставлено льготное время выезда без дополнительной оплаты, но не позже 13:00.

При оформлении проживания в Гостинице Управление РБМиР выдает чек и счет, которые являются договором на оказание гостиничных услуг, где указаны:

- Фамилия, имя и отчество Гостя;
- Сведения о предоставляемом номере: категория, цена за сутки, стоимость за весь срок проживания;
- Сроки проживания;
- Сведения о Гостинице: ИНН, КПП, юридический адрес;
- Подписи с обеих сторон;

Для проживающих Гостей вход в номерной фонд Гостиницы осуществляется по карточкам Гостя. При бронировании, размещении или свободном поселении (без предварительного бронирования) Гость выбирает категорию номера. Право предоставления конкретного номера из выбранной Гостем категории остается за Гостиницей.

Общее количество проживающих Гостей в номере не должно превышать количество мест в номере, исключение составляет проживание детей до 7 лет.

Гостиница оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

## **2. Условия и порядок бронирования номеров.**

**Предварительный заказ** (далее – бронирование) услуг проживания в Гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования посредством телефонной, факсимильной связи или электронной почты.

**Отказ от ранее забронированных услуг** проживания в Гостинице осуществляется Гостем в письменной (факс, электронная почта) или в устной форме (по телефону), если иное не предусмотрено условиями бронирования.

**Гарантией предоставления услуг** проживания в Гостинице является полная либо частичная (за первые сутки проживания) оплата Гостем забронированных услуг: номеров, конференц-залов.

**Гостиница имеет следующие виды бронирования:**

а) **гарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. 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 чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

б) **негарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором гостиница ожидает Гостя до 18:00, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

## **3. Порядок оплаты.**

**Оплата Гостем услуг проживания и дополнительных услуг**, предоставляемых Гостиницей, осуществляется в соответствии с Прейскурантами, утвержденными Генеральным директором Гостиницы. Оплата может быть произведена путем внесения наличных денежных средств в кассу Гостиницы, кредитной картой или безналичным путем на расчетный счет Гостиницы. Предоставление проживания осуществляется при полной оплате услуг.

**Гостиницей установлена посуточная оплата проживания.**

**Оплата за проживание взимается в соответствии с установленным в настоящих Правилах расчетным часом.**

**При наличии брони, при раннем заезде** гостя с 00:00 часов до установленного расчетного часа начала обслуживания, в случае наличия свободных номеров и

проживании не менее суток, с Гостя взимается плата за проживание до установленного расчетного часа в размере платы за половину суток, установленную Прейскурантом. При заезде на срок менее суток – оплата взимается за 0,5 суток за проживание и 0,5 суток за бронирование.

**При размещении (с 00:00 часов) без предварительного** бронирования и проживании не более 12 часов плата взимается за 0,5 суток.

**В случае задержки выезда** Гостя после расчетного часа менее 6 часов взимается плата за **четверть суток**, исходя из действующего в Гостинице на дату выезда Прейскуранта. Гостю предоставляется право пользования номером до 18:00.

**В случае задержки выезда** Гостя после расчетного часа менее 12 часов взимается плата за **половину суток**, исходя из действующего в Гостинице на дату выезда Прейскуранта. Гостю предоставляется право пользования номером до 24:00.

**В случае задержки выезда** Гостя от 12 до 24 часов после расчетного часа взимается плата за **полные сутки**.

**Детям в возрасте до 7 лет** проживание в Гостинице предоставляется без оплаты. Завтрак и дополнительное спальное место не предоставляются.

**Продление проживания** в Гостинице осуществляется на стойке размещения при наличии свободных номеров. Гость должен сообщить администратору 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 проживания производится не менее чем на четверть суток и с обязательной предварительной оплатой проживания за весь продленный период.

**В случае если Гость воспользовался** номером и/или заявил об отказе от размещения позже **одного** часа после поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

**В случае утери ключа** – дубликат выдается по заявлению гостя и предъявлении паспорта.

**При выезде гостя ранее оплаченного срока** проживания расчет производится за фактическое время проживания (не менее чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю.

**Дополнительные платные услуги**, оказываемые Гостиницей, оплачиваются Гостем в соответствии с действующими Прейскурантами. Информация о перечне и стоимости дополнительных платных услуг предоставляется Управлением РБМиР.

**Без дополнительной оплаты Гостю предоставляются следующие услуги:**

- Вызов скорой помощи, других специальных служб;
- Пользование медицинской аптечкой;
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по её получении;

- Побудка к определенному времени;
- Пользование электрическим чайником;
- предоставляется комплект посуды, столовые приборы, нитки, иголки, подушки, зонты, фен;
- вызов такси; информация о расписании движения поездов и самолетов;
- информация о городском транспорте, достопримечательностях, магазинах, ресторанах;
- пользование сейфовой ячейкой на стойке размещения;
- Пользование холодильником и ТВ;
- Пользование WI-FI (помощь администратора по настройке подключения устройств Гостей – по прейскуранту бизнес-центра);
- Пользование кулерами на этажах;

#### **4. Обязанности гостя.**

- Соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания;
- Соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице (не шуметь, громко не разговаривать, не включать громко телевизор, не нарушать покой проживающих);
- Соблюдать правила пожарной безопасности;
- Покидая номер, закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы;
- По истечении оплаченного срока освободить номер;
- Своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные платные услуги, не включенные в стоимость номера;
- Обеспечивать доступ в номер работников Гостиницы не реже чем каждые 3 дня в течение срока проживания для проведения текущей уборки номера и смены постельного белья;
- В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер возмещения определяется в соответствии с действующим в Гостинице Прейскурантом стоимости имущества;
- При выезде гостя из Гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, уведомить горничную и администратора по размещению, сдать ключ от номера;

#### **5.В гостинице не разрешается:**

- Оставлять в номере приглашенных лиц в отсутствие основного Гостя. Приглашенные лица могут находиться в гостинице только при согласии Гостя с 09:00 до 23:00; Гость несет ответственность как за своевременный уход приглашенных, так и за соблюдение ими правил проживания в Гостинице. После 23:00 приглашенные лица должны покинуть Гостиницу или оформить и оплатить проживание;
- Передавать посторонним лицам ключ от номера или карточку Гостя;
- Держать в номере домашних животных и птиц без согласования с администрацией Гостиницы;

- Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, токсичные вещества, оружие;
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере и выданных дополнительно Гостиницей;
- Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Гостиницы;
- Выносить из номеров принадлежащее Гостинице имущество;
- Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей;
- Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Гостиницы (холлы этажей, лобби), за исключением помещения ресторана на 1 этаже;
- Курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также в неустановленных для курения местах в соответствии с Федеральным законом РФ от 23.02.2013г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». Согласно статьи 6.24 КоАП РФ на Гостя налагается возмещение суммы ущерба, вызванного курением в соответствии с действующим в Гостинице Прейскурантом.

В случае нарушения условий, указанных в настоящих пунктах, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

## **6. Обязанности Гостиницы.**

- Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг;
- Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя» и на стойке размещения;
- Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами;
- Предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится на стойке размещения Гостиницы;
- Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Гостя;
- Обеспечивать смену постельного белья не реже чем через три дня, смену полотенец – ежедневно. По просьбе гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату;
- Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по жалобам Гостей;

Гостиница вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Гостинице, требовать незамедлительного освобождения, занимаемого Гостем помещения, в случае необходимости осуществления в нем экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу проживания, или причин, препятствующих качественному и безопасному использованию помещения.

## **7. Дополнительная информация об условиях проживания.**

Гостиница имеет право отказать гостю в дальнейшем проживании в Гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты оказанных услуг.

**Вне очереди, при наличии** свободных номеров, в Гостинице размещаются:

Герои России, полные кавалеры орденов Славы, Герои Советского Союза;

работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов Правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

инвалиды 1 группы и лица, их сопровождающие (не более 1 человека);

другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Участники ВОВ, инвалиды 2 и 3 группы поселяются в первую очередь. Оплата проживания участников ВОВ, инвалидов 1 группы (+1 сопровождающий инвалида 1 группы) производится со скидкой в размере 20 %.

В случае отсутствия Гостя в номере по истечении срока проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок) **более 3 часов** Администрация Гостиницы вправе принять решение о создании комиссии и произвести опись имущества Гостя, оставленного в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов и остальных вещей Администрация Гостиницы помещает в камеру хранения УРБМир.

### **В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации:**

- 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.
- Внесенной в Гостиницу считается вещь, вверенная работникам Гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.
- Гостиница освобождается от ответственности за сохранность содержимого сейфа, если представит доказательства того, что по условиям хранения, доступ кого-либо, кроме самого Гостя, к сейфу был невозможен, либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.
- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, должен немедленно заявить об этом в Администрацию Гостиницы. В противном случае, Гостиница освобождается от ответственности за сохранность вещей.
- 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 года.
- Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в общественных помещениях Гостиницы систем видеонаблюдения.

- При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Начальник Управления РБМИР

Т.В.Фомина