

# **ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ В ГОСТИНИЦЕ «ЗЕЛЁНЫЙ ОТЕЛЬ»**

## **1. Общие положения**

**1.1** Настоящие Правила проживания (далее - Правила) в гостинице «Зелёный» (далее – Гостиница или Исполнитель) разработаны на основе постановления Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 « Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком (потребителем) и исполнителем – Обществом с ограниченной ответственностью «Международный центр инновационных программ» (ООО «МЦИП»), предоставляющим потребителю гостиничные услуги в гостинице «Зелёный»

**1.2** В случаях не предусмотренными данными Правилами, Гостиница, Потребители и Заказчики гостиничных услуг руководствуются действующим законодательством РФ.

**1.3** Гостиница предназначена для временного проживания граждан на согласованный с Гостиницей срок. Предельный срок непрерывного проживания в Гостинице не установлен. Почасовая тарификация стоимости проживания в Гостинице не предусмотрена. Минимальный тариф на проживание – Цена Номера за сутки.

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

**1.5** Настоящие Правила и информация об Исполнителе и оказываемых им услугах на русском языке размещены на официальном сайте Гостиницы, в информационной папке/стенде на стойке Службы Приема и Размещения Гостиницы, а также в каждом номере Гостиницы.

**1.6** При совершении действий по оформлению запроса на бронирование Номеров, или непосредственно при оформлении поселения в Номер, Заказчик или Потребитель тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами, согласен с условиями предоставления Гостиницей гостиничных и сопутствующих дополнительных услуг, а также дает согласие на обработку своих персональных данных в соответствии с ст. 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. №152-ФЗ.

Потребитель (Заказчик) самостоятельно ознакомливается с настоящими Правилами.

**1.7** Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«Бронирование» - предварительный заказ Номера в Гостинице Потребителем (Заказчиком); «Гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице, Включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем и доводится до сведения Потребителя в соответствии с требованиями действующего законодательства;

«Дополнительные гостиничные услуги» - Гостиничные услуги, стоимость которых не включена в Цену Номера;

«Заказчик» - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее Гостиничные услуги в

соответствии с договором, на основании которого оказываются Гостиничные услуги (далее – Договор) в пользу Потребителя;

«Исполнитель»/«Гостиница» - ООО «Международный центр инновационных программ» (ОГРН 5137746144575, ИНН 7724900827 КПП 771501001) с местом нахождения по адресу г. Москва, улица Большая Черемушкинская 32 корпус 2, предоставляющее Потребителю Гостиничные услуги;

«Местное время» - время в местоположении Гостиницы (г. Москва);

«Номер» - помещение в Гостинице, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой категории Номеров,

«Потребитель» - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий или приобретающий (как самостоятельно, так и через Заказчика) и (или) использующий Гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее – Потребитель или Гость);

«Расчётный час» - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Потребителя.

Расчётный час заезда при проживании по тарифам, установленным за сутки проживания – 14:00. Расчётный час выезда при проживании по тарифам, установленным за сутки проживания – 12:00. «Сутки» - для целей настоящих Правил под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с

Расчетного часа заезда (14:00) и заканчивая Расчетным часом выезда (12:00) дня, следующего за днем заезда Потребителя.

«Цена номера» - тариф, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену.

## **2. Порядок и условия бронирования**

**2.1** Бронирование Номеров в Гостинице осуществляется Исполнителем при наличии свободных номеров путем принятия заявки на бронирование от Потребителя или Заказчика по телефону, электронной почте и посредством иных средств связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя или Заказчика. Для бронирования через сайт Гостиницы - форма заявки установлена на сайте. В договоре с Заказчиком может быть установлена форма заявки и особенности бронирования для данного Заказчика.

**2.2** Гостиница обязуется предоставить Гостю имеющийся в наличии Номер, соответствующий забронированной категории. Возможность забронировать конкретный Номер, принадлежащий к данной категории, Гостиница не предоставляет.

**2.3** В Гостинице применяются следующие виды бронирования:

**2.3.1** Гарантированное бронирование - вид бронирования, которое производится по предварительному запросу Заказчика или Потребителя и предусматривает внесение Потребителем или Заказчиком авансового платежа в размере стоимости за весь период проживания в Гостинице или первых суток проживания в Гостинице с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания, либо предоставление

гарантийного письма об оплате (если это предусмотрено договором с Заказчиком). При гарантированном бронировании Гостиница ожидает Гостя до Расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. При размещении Гостя в Гостинице авансовый платеж засчитывается в качестве оплаты за проживание в Номере.

Гарантия бронирования / оплаты должна быть предоставлена Потребителем или Заказчиком не позднее 14:00 местного времени дня заезда, если иное не предусмотрено договором с Заказчиком. В случае если Потребителем (Заказчиком) не предоставлена гарантия в течении установленного выше срока, бронирование считается негарантированным и к такому бронированию подлежат применению условия негарантированного бронирования, предусмотренные в п. 2.3.2.

В случае несвоевременного отказа от гарантированного бронирования, опоздания или незаезда Гостя, с него или с Заказчика взимается плата в соответствии с условиями тарифа.

Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный Исполнителем после Расчетного часа заезда дня планируемого заезда, если иное не предусмотрено условиями договора с Заказчиком или условиями специального тарифа. Опозданием признается заезд Гостя после Расчетного часа заезда дня заезда и до Расчетного часа выезда следующего дня. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

Незаездом признается неприбытие Гостя в Гостиницу до Расчетного часа выезда (12:00) дня, следующего за днем запланированного заезда.

**2.3.2** Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором авансовый платеж Потребителем и/или Заказчиком не вносится, иные виды гарантии не предоставляются. Гостиница ожидает Гостя до определенного часа в день заезда:

до 15:00 –в период высокой загрузки;

до 18:00 –в период низкой загрузки;

После указанного выше времени Гостиница оставляет за собой право отменить бронирование.

При более позднем приезде такого Гостя в Гостиницу, его поселение оформляется как заезд без предварительного бронирования, в соответствии с наличием свободных номеров и поселению Номеров и по цене, установленной на дату заезда.

**2.4** Гостиница оставляет за собой право устанавливать периоды, бронирование на которые может быть осуществлено только по гарантированному типу.

**2.5** При бронировании Заказчиком юридическим лицом или Заказчиком индивидуальным предпринимателем (корпоративные клиенты, турагентства, туроператоры, глобальные системы бронирования и т.п.), размер и сроки внесения авансового платежа, применимые виды гарантии и иные условия бронирования подлежат применению согласно договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

### **3. Порядок размещения в Гостинице**

**3.1** Размещение в Гостинице возможно:

по предварительному бронированию;

без предварительного бронирования.

В случае отсутствия предварительного бронирования заселение возможно только при наличии

свободных к продаже и заселению Номеров.

**3.2** Договор на оказание гостиничных услуг заключается между Потребителем и Исполнителем при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность и оформленного в установленном порядке – в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг» (утв. Постановлением правительства РФ № 1853 от 19.11.2020 г.):

паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ,

паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ,

свидетельства о рождении – для лиц, не достигших 14-летнего возраста,

паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина,

разрешения на временное проживание лица без гражданства,

вида на жительства лица без гражданства.

**3.3** Гостиница в обязательном порядке осуществляет регистрацию всех Потребителей, прибывающих в Гостиницу и уходящих из нее, в соответствии действующими нормативными актами РФ о регистрационном и миграционном учете.

На основании Приказа ФМС РФ от 11.09.2012 г. № 288 служебные удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан РФ, необходимыми для осуществления регистрационного учета.

На основании Постановления Правительства РФ от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» иностранные граждане и лица без гражданства при заселении в Гостиницу обязаны предъявить миграционную карту и документ, подтверждающий право на пребывание в РФ (действующая виза, вид на жительство, разрешение на временное проживание и/или др.)

**3.4** В Гостинице разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, только при соблюдении одного из условия, перечисленных ниже:

-данные лица находятся в родственных отношениях, подтвержденных документально, а именно – ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства;

-с письменного нотариально заверенного разрешения родителей опекуна, попечителя;

-с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста,

осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близкого родственника, сопровождающих лиц/лица, документа, удостоверяющего полномочия сопровождающих лиц, а также свидетельства о рождении этих несовершеннолетних.

**3.5** При заселении в Гостиницу должны быть предъявлены документы на каждого Потребителя, проживающего в Номере.

**3.6** При отсутствии документов, указанных в пунктах 3.2, 3.3, 3.4, Гостиница имеет право отказать в размещении.

**3.7** При размещении Потребителя по суточному тарифу допускается посещение Потребителя приглашенными им лицами при наличии подтверждения о приглашении от самого Потребителя. Посещение возможно с 10:00 до 22:00 и при предъявлении посетителем документа, удостоверяющего личность. После 22:00 посетитель должен оформить в Службе Приема и Размещения проживание с оплатой дополнительного или основного места согласно действующему Прейскуранту Гостиницы.

#### **4. Порядок оплаты гостиничных услуг**

**4.1** Цена номера и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену Номера, устанавливаются действующим Прейскурантом Гостиницы. Цены, установленные Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории Номера, количества проживающих в Номере, иных факторов и действуют в течение установленного Гостиницей периода времени.

**4.2** Цена Номера для каждого Потребителя/Заказчика устанавливается в момент бронирования согласно действующему Прейскуранту. В момент подтверждения бронирования Потребитель/Заказчик принимает и соглашается с Ценой Номера и не вправе впоследствии требовать ее изменения при размещении в Гостинице.

**4.3** Оплата гостиничных услуг может быть произведена за наличный расчет в российских рублях, банковскими картами, или по безналичному расчету банковским переводом, а также при оплате на сайте Гостиницы или сайтах партнеров с использованием Интернет-эквайринга согласно Прейскуранту цен, действующему на дату подтверждения бронирования.

Оплата услуг в Гостинице по банковской карте может быть произведена:

- держателем карты за услуги, оказанные лично ему;
- держателем карты за услуги Гостиницы, оказанные третьему лицу (Потребителю), при предъявлении держателем карты паспорта (или иного документа, указанного в пункте 3.2 настоящих Правил) и заполнения «Согласия на оплату гостиничных услуг по банковской карте» по форме, установленной Гостиницей.

**4.4** Потребитель/Заказчик обязан оплатить Гостиничные услуги и иные оказанные ему платные услуги в полном объеме, поэтому размещение в Гостинице осуществляется только после оплаты авансового обеспечительного платежа в размере цены Номера за весь срок проживания в Гостинице.

**4.5** Плата за гостиничные услуги взимается в соответствии с тарифом на проживание и расчетным часом выезда.

**4.6** По истечении оплаченного срока проживания Потребитель обязан освободить Номер или продлить срок проживания в Номере. Срок проживания может быть продлен только при наличии в Гостинице свободных к продаже Номеров, в противном случае Гостиница оставляет за собой право отказать в продлении проживания. Плата за продление проживания взимается согласно действующему на день выезда Прейскуранту в следующем порядке:

-при выезде после 12:00, но до 18:00 текущего дня по местному времени, Гостем (Заказчиком) производится оплата в размере 50% Цены Номера по тарифу текущего проживания, действующему для дня следующего после Расчетного часа выезда;

-при выезде после 18:00 текущего дня по местному времени, Гостем (Заказчиком) производится оплата в размере 100% Цены Номера по тарифу текущего проживания, действующему для дня следующего после Расчетного часа выезда.

**4.7** При наличии свободных Номеров Гостиница может предоставить Потребителю Номер до Расчетного часа заезда.

При размещении Гостя с 6:00 до 14:00 местного времени даты заезда, Гостиницей взимается плата в размере 50% Цены Номера по тарифу забронированного проживания, действующему на дату заезда.

**4.8** При размещении детей до 7 лет в одном Номере с сопровождающими их взрослыми без предоставления дополнительного спального места – дополнительная плата не взимается.

При размещении детей до 7 лет с предоставлением дополнительного спального места, а также детей старше 7 лет и взрослых, Гостиницей взимается плата согласно действующему Прейскуранту.

Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей.

Дополнительное спальное место предоставляется по предварительному запросу Гостя (Заказчика). Гостиница вправе отказать в предоставлении дополнительной кровати в случае, если ее установка в Номере не предусмотрена.

**4.9** О сокращении сроков проживания в Гостинице, Потребитель (Заказчик) обязан уведомить Гостиницу не позднее, чем за 24 часа до Расчетного часа выезда дня планируемого выезда в письменном виде. При уведомлении позднее указанного срока Гостиница вправе удержать с Потребителя (Заказчика) плату за простой Номера (основных и дополнительных мест в номере), в размере стоимости одних суток проживания в Номере.

**4.10** Возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Гостиницы. Для осуществления возврата денежных средств Потребитель должен обратиться в Службу Приема и Размещения с собственноручно написанным заявлением, к которому необходимо приложить копию документа, удостоверяющего личность, а также документа, подтверждающего оплату (чека, платежного поручения, банковской выписки и т.д.)

**4.11** Для возврата денежных средств за услуги гостиницы, оплаченные через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Потребитель должен обращаться в организацию, принявшую оплату.

## **5. Порядок предоставления гостиничных услуг**

**5.1** В Гостинице предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- Ежедневная уборка номера, смена постельного белья 1 раз в три дня или ежедневно (в зависимости от категории номера), смена полотенец - ежедневно;
- проживание детей в возрасте до 7 лет;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- вызов такси;
- побудка к определенному времени;
- предоставление наборов швейных принадлежностей: иголки, нитки;
- предоставление комплекта посуды и столовых приборов;
- предоставление питьевой воды, кипятка;
- предоставление утюга, гладильной доски;
- телевидение;
- бесплатный Wi-Fi;
- хранение багажа;
- информация о достопримечательностях и местах досуга;
- доставка в Номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении.

**5.2** Потребитель имеет право на пользование в установленном порядке дополнительными гостиничными услугами, оказываемыми Исполнителем. Перечень дополнительных гостиничных услуг указан в Прейскуранте, размещенном на русском языке в информационной папке Службы приема и размещения. Дополнительные гостиничные услуги предоставляются Исполнителем только с согласия Потребителя.

**5.3** Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания дополнительных гостиничных услуг.

**5.4** В случае утери, ключ от номера выдается только при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего личность.

## **6. Права и обязанности Гостя**

**6.1** Гость вправе:

- пользоваться всеми гостиничными услугами;
- получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости, порядке оказания и перечне гостиничных услуг;
- производить предварительный заказ гостиничных и дополнительных услуг;

-обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг и иным вопросам, возникающим непосредственно в связи с оказанием услуг;

-оставлять замечания в «Книге отзывов и предложений»

#### **6.2 Гости обязаны:**

-соблюдать Правила проживания в Гостинице;

-оплачивать счета за оказанные Гостиницей услуги в порядке, предусмотренном настоящими

Правилами;

-освобождать Номер по окончании оплаченного периода проживания;

-уважать права других Потребителей гостиничных услуг и посетителей Гостиницы;

-соблюдать морально-этические нормы поведения, воздерживаться от чрезмерного употребления

спиртных напитков;

-соблюдать правила пожарной безопасности и санитарные нормы на всей территории Гостиницы,

включая Номера;

-допускать в Номер работников эксплуатационных организаций и представителей администрации

Гостиницы для осмотра технического и санитарного состояния Номера и находящегося в нем оборудования, а также проведения необходимых ремонтных и профилактических работ;

-согласиться на срочную замену Номера, если занимаемый Номер признан Гостиницей аварийным в процессе эксплуатации;

-закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы при выходе из Номера;

бережно относиться к имуществу Гостиницы. В случае утраты или порчи имущества Гостиницы по вине Потребителя, его посетителей или его несовершеннолетних детей, Потребитель обязан возместить ущерб в размере, установленном Прейскурантом на утрату и повреждения имущества Гостиницы. В случае, если сумма возмещения ущерба за утрату или порчу имущества Гостиницы не установлена в указанном выше Прейскуранте, Потребитель обязан возместить Исполнителю реальный ущерб;

-в случае нанесения вреда здоровью или имуществу Потребителя во время его пребывания в Гостинице, Потребитель обязан сообщить об этом администрации Гостиницы до своего отъезда.

#### **6.3 Гостям запрещено:**

-в целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в Номере и других помещениях гостиницы нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками и т.д.), за исключение приборов, предоставленных Исполнителем;

-оставлять посетителей в Номере в свое отсутствие, передавать посторонним лицам ключ от Номера во избежание хищений;

-курить в Номере и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории (в соответствии с законодательством РФ). В противном случае с Гостя взимается оплата в размере 3 000,00 российских рублей в качестве возмещения расходов, возникших по

вине Гостя или его посетителей, на проведение внеочередной генеральной уборки Номера для устранения последствий курения. Кроме того, Потребитель обязан возместить Гостинице расходы, связанные с оплатой штрафных санкций, наложенных на Исполнителя органами государственного пожарного надзора (МЧС РФ, МЧС г. Москвы и т.п.) и возникших вследствие нарушения Гостем запрета на курение и/или правил пожарной безопасности;

-наносить ущерб имуществу Гостиницы, выносить из Гостиницы имущество;

-проносить на территорию Гостиницы оружие (огнестрельное, холодное, метательное, пневматическое, газовое и т.д.), боеприпасы, взрывчатые, легко воспламеняющиеся, ядовитые, токсичные, наркотические вещества, а также иное оружие, вещества и предметы, которые могут представлять угрозу жизни и здоровью находящихся в Гостинице лиц и имуществу Гостиницы. Лица, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право;

-умышленно загрязнять общественные помещения и территорию Гостиницы;

-выбрасывать из окон различные предметы, мусор, окурки;

-оставлять детей без присмотра;

-в период с 22:00 до 10:00 допускать громкое звучание музыки или создавать иной шум, который

может помешать спокойному пребыванию других Потребителей гостиничных услуг и посетителей Гостиницы.

## **7. Права и обязанности Исполнителя**

**7.1** Исполнитель (Гостиница) вправе:

-требовать от Гостей (Потребителей) соблюдения настоящих Правил и правил пожарной безопасности;

-сотрудники Гостиницы вправе заходить в Номера для проведения уборки, смены белья, проверки

систем функционирования, а также в случае нарушения Потребителями настоящих Правил, правил общественного порядка;

-произвести замену предоставленного Гостю Номера на Номер той же категории или категории выше в случае, если данный номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем аварийным. Аварийным признается Номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных работ и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих качественному и безопасному использованию Номера, а также иных помещений Гостиницы, если это препятствует нормальному доступу к ним или их обслуживанию;

-в случае истечения срока проживания Потребителя в Гостинице и его отсутствия в Номере более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить Номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей Службы Приема и Размещения и Службы уборки, и, составив опись вещей Потребителя. Материальные ценности в виде денежных

средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в отделе забытых вещей;

-отказать в размещении или досрочно выселить Потребителя, если последний несвоевременно оплачивает гостиничные услуги, нарушает данные Правила, правила общественного порядка, находится в состоянии тяжелого алкогольного или наркотического опьянения, причиняет ущерб имуществу Гостиницы;

-пригласить сотрудников органов внутренних дел, при совершении Потребителем противоправных действий в отношении сотрудников Гостиницы, других ее Потребителей, посетителей, имущества;

-требовать и взимать с Потребителя возмещение ущерба, нанесенного имуществу Гостиницы по вине Потребителя, его посетителей и несовершеннолетних детей;

-взимать с Гостя оплату в размере 3 000,00 российских рублей в качестве возмещения расходов, возникших по вине Потребителя или его посетителей, на проведение внеочередной генеральной уборки Номера для устранения последствий курения;

-в целях улучшения качества обслуживания производить запись телефонных разговоров;

-в целях безопасности вести видеонаблюдение в помещениях Гостиницы, за исключением Номеров, туалетных комнат.

#### **7.2 Исполнитель обязан:**

-своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Потребителям услуги;

-информировать потребителей и Заказчиков о предоставляемых гостиничных, сопутствующих и

дополнительных услугах, форме и порядке их получения и оплаты;

-обеспечить соответствие предоставляемых услуг санитарно-эпидемиологическим нормам и

правилам;

-обеспечить конфиденциальность информации о Потребителях и Заказчиках, за исключением

следующих случаев:

-в рамках соблюдения законодательства РФ (передача информации в миграционную службу и т.п.);

если информация требуется для выполнения судебного распоряжения или для оказания содействия в проведении расследований, осуществляемых правоохранительными или иными государственными органами. В этом случае информация предоставляется только после получения оригинала официального письменного запроса из органов правопорядка, судебных органов и т.д.;

для защиты законных прав Гостиницы.

-своевременно реагировать на просьбы и замечания Потребителей, касающиеся услуг Гостиницы;

предоставить «Книгу жалоб и предложений» по первому требованию Гостя;

-в кратчайшие сроки принимать меры по устранению аварий и поломок в Номерах и иных помещениях Гостиницы;

-в случае невозможности устранения поломки или аварии в Номере, предоставлять Потребителю

другой Номер, не ниже оплаченной категории;

-в случае обнаружения забытых вещей Гостей, немедленно уведомить об этом владельца вещей по

предоставленным им контактными данными. При помещении забытых вещей на хранение, администрацией Гостиницы осуществляется соответствующая запись в Журнале забытых вещей. Забытые вещи хранятся в течение 3 (трех) месяцев (за исключением продуктов питания, которые подлежат немедленной утилизации). По истечении данного срока, забытые Потребителем вещи считаются не востребовавшими и подлежат утилизации в соответствии с внутренним порядком Гостиницы.

-Гостиница, в случае судебной доказанности виновности Исполнителя, отвечает за утрату, недостачу, повреждение вещей Потребителя, внесенных в Гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей в соответствии с нормами действующего законодательства (ст. 925 ГК РФ).

Исполнитель отвечает за утрату денег, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя только при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение.

-в соответствии с законодательством РФ, Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни и/или здоровью Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, в случае судебного доказанного наличия причинно-следственной связи нарушения норм безопасности и вреда здоровью Потребителя или посетителя Гостиницы;

-администрация Гостиницы не несет ответственности за работу городских служб в случаях отключения тепловой и электрической энергии, водоснабжения, телефонных коммуникаций, эвакуации автомобилей, а также за строительные и ремонтные и прочие работы, проводимые службами г. Москвы, эксплуатационными службами, собственниками соседних с Гостиницей зданий;

-Гостиница не несет ответственности перед Заказчиками и Гостями за невозможность оказания услуг в период действия форс-мажорных обстоятельств, к которым относятся: война, забастовки, эпидемии, стихийные бедствия, пожары и прочие обстоятельства непреодолимой силы, носящие непредвиденный и непредотвратимый характер.

