ООО «Софт-Проект»
127486, Москва, Коровинское шоссе, 10
ИНН 7706208388 / 771301001, ОГРН 1027739468350

ООО «Софт-Проект»

«21» декабря 2022 г. № 38-ОД
г. Москва

П Р И К А З
об утверждении новой редакции Правил проживания и пользования гостиничными услугами в ООО «Софт-проект»

В целях регулирования отношений в области предоставления гостиничных услуг в ООО «Софт-проект»

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Правила проживания и пользования гостиничными услугами в ООО «Софт-проект» в редакции от 21.12.2022г.
2. Отменить Правила проживания и пользования гостиничными услугами в ООО «Софт-проект», введенные в действие Приказом Генерального менеджера № 34-ОД от 16.11.2022г.
3. Разместить Правила проживания и пользования гостиничными услугами в ООО «Софт-проект» в редакции от 21.12.2022г. в Уголке потребителя.
4. Менеджеру по персоналу ознакомить ответственных лиц с настоящим приказом.
5. Контроль за выполнением настоящего приказа возлагаю на Руководителя службы приема и размещения.

Приложения:
1. Приложение № 1 Правила проживания и пользования гостиничными услугами в ООО «Софт-проект» в редакции от 21.12.2022г.

Генеральный менеджер
ООО «Софт - проект» А.С. Тимохин

Приложение № 1
к Приказу Генерального менеджера
№38-ОД от 21.12.2022г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный менеджер
ООО «Софт- проект»
_____/А.С. Тимохин
21 декабря 2022г.

ПРАВИЛА
ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ
ООО «Софт - проект»
Гостиница Отель Селигерская (Hotel Seligerskaya)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ №2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в гостинице Отель Селигерская/Hotel Seligerskaya (далее – **«Правила»**).

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения потребителей путем размещения в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы и дополнительно на других ресурсах Исполнителя).

1.3. Основные понятия, используемые в Правилах, означают:

«Бронирование» - предварительный заказ Номера в Гостинице Потребителем (Заказчиком). Исполнитель обязуется предоставить Потребителю (Заказчику) имеющийся в наличии Номер соответствующей категории, возможность забронировать конкретный Номер, принадлежащий данной категории, Исполнителем не предоставляется;

«Время заезда» - время, установленное Исполнителем для заезда Потребителя – 14 часов 00 минут по Московскому времени.

«Время выезда (расчетный час)» - время, установленное Исполнителем для выезда Потребителя - 12 часов 00 минут по Московскому времени.

«Гостиница» - средство размещения, имеющее наименование Отель Селигерская, расположенное по адресу: 127486, Москва, Коровинское шоссе, д.10, соответствующее категории «Четыре звезды», что подтверждается Свидетельством о присвоении категории «Четыре звезды» от 25.07.2022г. №77/АА-119-2021/73-2022: вид гостиницы: гостиница со сроком действия с 25.07.2022г. по 25.07.2025г., выданного аккредитованной организацией ООО «Спутник - спорт энд бизнес тревел». Гостиница включена в Единый федеральный реестр туроператоров по категориям «внутренний туризм» и «международный въездной туризм», реестровый номер РТО 018630 оказывающее гостиничные услуги в соответствии с настоящими Правилами, а так же видом и установленной категорией Гостиницы.

«Гостиничные услуги» - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения, 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 стоимость проживания в Гостинице;

«Заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее Гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее – «Договор») в пользу Потребителя;

«Исполнитель» - ООО «Софт – проект» ИНН 7706208388 / КПП 771301001, ОГРН 1027739468350, расположенное по адресу 127486, Москва, Коровинское шоссе, д.10, предоставляющее Потребителю Гостиничные услуги;

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

«Обеспечительный платеж» - наличные или безналичные денежные средства, вносимые Потребителем (Заказчиком) в пользу Исполнителя в момент размещения Потребителя в Гостинице в качестве способа обеспечения денежного обязательства (в том числе, но не ограничиваясь, обязанность возместить убытки или уплату штрафа/неустойки в случае нарушения Правил или Договора.

Сумма обеспечительного платежа согласовывается путем адресации представителем Исполнителя Потребителю (Заказчику) устной оферты с суммой Обеспечительного платежа и акцепта Потребителем или Заказчиком этой оферты путем внесения последними определенной в оферте суммы Обеспечительного платежа.

Сумма Обеспечительного платежа, определенная в оферте, должна соответствовать Порядку определения размера обеспечительного платежа, утверждённого в Гостинице и не может быть менее 5000 (пять тысяч) рублей.

Обеспечительным платежом может быть обеспечено обязательство, которое возникнет в будущем.

При использовании Обеспечительного платежа (полностью или частично) в процессе проживания в Гостинице, Потребитель (Заказчик) производит пополнение Обеспечительного платежа до первоначальной суммы Обеспечительного платежа, внесенной Потребителем (Заказчиком).

В случае, если обеспечительного платежа недостаточно, Потребитель (Заказчик) дает Гостинице полномочия проводить окончательный расчет с использованием банковской карты Потребителя (Заказчика) за предоставленные Потребителю (Заказчику) (и /или проживающими с ними в одном номере лицам) услуги – после отъезда Потребителя, а так же выражает свое безоговорочное согласие на списание Гостиницей с банковской карты Потребителя или Заказчика суммы, равной стоимости имущества, испорченного и/или изъятого указанными лицами и принадлежащего Гостинице, в соответствии с прейскурантами Гостиницы, а равно суммы любого другого ущерба, причиненного Потребителем (Заказчиком) (и /или проживающими с ними в одном номере лицам) Гостинице.

При выезде Потребителя неиспользованная сумма Обеспечительного платежа подлежит возврату лицу, вносимому Обеспечительный платеж в той же форме внесения Обеспечительного платежа.

«Потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, который заключает с Исполнителем Договор;

«Прейскурант» - внутренний локальный нормативный акт Исполнителя, утвержденный Генеральным менеджером Исполнителя, в котором устанавливаются:

- категории Номеров и их параметры;
- Цены Номеров и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену Номеров;
- стоимость предоставления дополнительного места в Номере (дополнительной кровати);
- перечень имущества Гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению Потребителем в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Потребителем;
- перечень и стоимость Дополнительных гостиничных услуг Исполнителя, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в Цену Номера.

Прейскуранты на русском языке размещены в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы и дополнительно на других ресурсах Исполнителя).

«Время заезда» - время, установленное Исполнителем для заезда Потребителя -14 часов 00 минут по Московскому времени;

«Время выезда (расчетный час)» - время, установленное Исполнителем для выезда Потребителя 12 часов 00 минут по Московскому времени;

«Цена Номера» - тариф, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену за сутки, при этом для целей настоящих Правил, под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с Расчетного часа заезда (как этот термин определен выше) и заканчивая Расчетным часом выезда (как этот термин определен выше) дня, следующего за днем заезда Потребителя, а также каждые последующие 24 (двадцать четыре) часа до Расчетного часа выезда в дату выезда Потребителя;

2. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДКЕ ОФОРМЛЕНИЯ И ОПЛАТЫ

2.1. Гостиница предназначена для временного пребывания граждан.

Предельный срок непрерывного проживания в Гостинице составляет 1 (один) год и является одинаковым для всех потребителей.

2.2. Исполнитель обеспечивает круглосуточную регистрацию и обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

2.3. Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) Гостиницы установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения Потребителя в установленном действующим законодательством порядке. Также информацию о режиме работы предприятий общественного питания Гостиницы Потребитель может получить в Службе приема и размещения Гостиницы.

2.4. Информация об Исполнителе, об оказываемых им услугах, а так же Правила противопожарной безопасности размещены на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей - в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы.

2.5. **Бронирование** Номеров в Гостинице производится и подтверждается Исполнителем при наличии свободных номеров путём закрепления за Заказчиком (Потребителем) Номера посредством направления Исполнителем Заказчику (Потребителю) уведомления с подтверждением бронирования в соответствии с п.2.6.4. Правил.

В Гостинице применяются следующие виды бронирования:

2.5.1. **гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до Времени выезда (Расчетного часа - 12 часов 00 минут по Московскому времени) дня, следующего за днем запланированного заезда, при условии внесения Потребителем (Заказчиком) с их согласия авансового платежа в размере не менее Цены Номера.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя, с него (Заказчика) взимается плата за фактический простой Номера, но не более Цены Номера за 1 сутки.

Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный Исполнителем после 16 часов 00 минут по Московскому времени предыдущего дня, предшествующего дню запланированного заезда.

Опозданием признается заезд Потребителем после Времени заезда (14 часов 00 минут по Московскому времени) дня запланированного заезда и до Времени выезда (Расчетного часа - 12 часов 00 минут по Московскому времени) дня, следующего за днем запланированного заезда.

При опоздании более, чем на 24 часа Договор прекращается, гарантированное бронирование аннулируется, а с Потребителя (Заказчика) взимается плата за фактический простой Номера, но не более Цены Номера за 1 сутки.

Незаездом признается не прибытие Потребителя в помещение Гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания Потребителей (в Службу приема и размещения Гостиницы) до Времени выезда (Расчетного часа - 12 часов 00 минут по Московскому времени) дня, следующего за днем запланированного заезда. При незаезде Договор прекращается.

Авансовый платеж при бронировании Номера вносится Потребителем (Заказчиком) с их согласия не позднее 16 часов 00 минут Московского времени дня, предшествующего дню запланированного заезда.

В случае, если Потребителем (Заказчиком) не внесен авансовый платеж в течение установленного выше срока бронирование считается негарантированным, и к такому бронированию подлежат применению условия негарантированного бронирования, предусмотренные в п. 2.5.2 Правил ниже.

При размещении Потребителя, авансовый платеж засчитывается в качестве оплаты первых суток проживания в Номере.

При гарантированном бронировании Заказчиком - юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия бронирования подлежат применению Исполнителем согласно договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

2.5.2. **негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до 16 часов 00 минут Московского времени дня заезда, после чего бронирование аннулируется, Договор прекращается.

При негарантированном бронировании авансовый платеж Потребителем (Заказчиком) не вносится.

2.6. **Заявка на бронирование.** Потребитель (Заказчик), желающий забронировать Номер в Гостинице, посредством электронной почты, телефонной иной связи, позволяющей достоверно установить, что Заявка исходит непосредственно от Заказчика (Потребителя), направляет Исполнителю Заявку на бронирование.

2.6.1. Заявка может быть составлена Потребителем (Заказчиком), в свободной форме и должна содержать следующую информацию:

- ФИО/наименование Заказчика и Потребителя,
- дата и время заезда,
- дата и время выезда,
- категория номера,
- условия оплаты.

В случае гарантированного бронирования, в заявке Заказчик должен указать, что он обязуется оплатить штраф за не заезд Потребителя, в размере полной стоимости первых суток проживания.

2.6.2. Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) уведомления, содержащего сведения о фирменном наименовании Исполнителя, Потребителе (Заказчике), категории (виде) заказанного Номера, о цене Номера, об условиях бронирования, о сроках проживания в Гостинице, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

2.6.3. **Аннулирование Заявки**. Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать Заявку без применения к нему каких-либо санкций до 16 часов 00 минут по Московскому времени дня, предшествующего дню запланированного заезда, если иной срок не доведен до сведения Заказчика (Потребителя) в момент бронирования, либо не предусмотрен Договором.

Аннулирование Заявки (Отказа от бронирования Номера) в Гостинице осуществляется Исполнителем путём принятия Отказа от бронирования Номера от Потребителя (Заказчика) посредством электронной почты, телефонной иной связи, позволяющей достоверно установить, что Отказ от бронирования Номера исходит непосредственно от Потребителя (Заказчика).

Аннулирование заявки может быть составлено Потребителем (Заказчиком) в свободной форме и должно содержать следующую информацию: ФИО/наименование Заказчика и Потребителя, дату и время заезда, дату и время выезда, категорию номера.

Условия, порядок и последствия отказа Исполнителя в бронировании определены действующим законодательством РФ.

2.6.4. **Подтверждение бронирования.** Исполнитель при наличии в указанные в Заявке даты свободных Номеров, соответствующих Заявке Потребителя (Заказчика), направляет Потребителю (Заказчику) уведомление с подтверждением бронирования, содержащее сведения о фирменном наименовании Исполнителя, Потребителе (Заказчике), категории заказанного Номера и цене Номера, сроках проживания в Гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

В этом случае Договор считается заключенным с момента получения Потребителем (Заказчиком) уведомления с подтверждением бронирования.

Исполнитель вправе отказать в заключении Договора, если на указанные в Заявке даты отсутствуют свободные Номера, соответствующие требованиям Заявки.

2.7. **Заключение Договора оказания гостиничных услуг.** Договор оказания гостиничных услуг заключается между Потребителем (Заказчиком) и Исполнителем путем составления письменного документа – договора/Регистрационной карты Гостя (для Потребителя), подписанного двумя сторонами, и содержит:

- наименование Исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;
- сведения о Потребителе: ФИО физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);
- сведения о виде, категории, адресе Гостиницы;
- сведения о категории номера, количестве номеров;
- Цену Номера, в том числе посредством указания на иные документы, ее определяющие;
- период проживания в Гостинице;
- иные необходимые сведения (по усмотрению Исполнителя).

Исполнитель вправе отказать в заключении Договора, если указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям Заявки.

2.7.1. Договор заключается при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Потребителя, в том числе:

- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;

- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- временного удостоверения личности гражданина РФ;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

Иностранные гости обязаны предъявлять миграционную карту, а также регистрацию с предыдущего места пребывания в РФ при пересечении государственной границы РФ более 7 рабочих дней назад

При отсутствии вышеуказанных документов Исполнитель вправе отказать в размещении.

Условия, порядок и последствия отказа от Договора определены действующим законодательством РФ.

2.7.2. Гостиница осуществляет оформление проживания и регистрацию Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из нее круглосуточно.

Заселение несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления заверенного согласия законных представителей (одного из них).

Регистрация Потребителей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в Гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 г. №713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

Постановка Потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в Гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства РФ от15 января 2007 г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».

При оформлении проживания Исполнитель выдает Потребителю счет, который является подтверждением заключения Договора на оказание гостиничных услуг. Счет должен содержать: наименование Исполнителя; ФИО Потребителя; сведения о предоставляемом Номере; Цену Номера; другие необходимые данные по усмотрению Исполнителя.

2.8. **Стоимость.** Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в Номере. Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Гостинице не предусмотрены. Минимальный тариф на проживание - Цена номера за сутки.

Цена Номера и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену Номера, устанавливаются действующим соответствующим Прейскурантом Исполнителя.

Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории Номера, количества проживающих в номере, иных факторов, которые действуют в течение ограниченного времени.

Цена номера для каждого Потребителя (Заказчика) устанавливаются в момент подтверждения бронирования Исполнителем согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования - в момент оформления заезда Потребителя согласно Прейскуранту, действующему на момент размещения Потребителя.

В момент подтверждения бронирования Потребитель (Заказчик) принимает и соглашается с Ценой Номера, и не вправе впоследствии требовать ее изменения при размещении в Гостинице.

2.9. **Оплата** Цены Номера производится при заключении Договора об оказании Гостиничных услуг в полном объеме (авансовый платеж в размере Цены Номера за весь срок проживания в Гостинице). Согласием Потребителя (Заказчика) на авансовый платеж признается подписание Потребителем (Заказчиком) Договора об оказании гостиничных услуг.

Потребитель (Заказчик) по требованию Исполнителя обязан внести Обеспечительный платеж, порядок внесения, использования и возврата которого определены в Разделе 1 Правил.

Потребитель (Заказчик) обязан оплатить Гостиничные услуги и иные платные услуги, а также штрафы и иные платежи в полном объеме.

К оплате услуг Исполнителем принимаются наличные российские рубли, а также банковские карты.

При осуществлении расчетов с Потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдает Потребителю (Заказчику) кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Плата за проживание взимается в соответствии с Расчетным часом.

В случае проживания Потребителя в Номере менее 24 часов, например, при заезде после Времени заезда (14 часов 00 минут по Московскому времени текущего дня), и/или при выезде до Времени выезда (расчетного часа 12 часов 00 минут по Московскому времени текущего дня), плата взимается в размере минимального тарифа - Цены Номера за 1 сутки независимо от времени фактического нахождения Потребителя в Гостинице.

Оплата Цены номера производится при заключении Договора об оказании гостиничных услуг в полном объеме.

2.10. При наличии **предварительного бронирования** на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставить Потребителю Номер в Расчетный час заезда.

При наличии свободных Номеров Исполнитель может заселить Потребителя до Расчетного часа заезда.

При этом, при заселении Потребителя с 00 часов 00 минут до установленного Времени заезда (14 часов 00 минут по Московскому времени) дня запланированного заезда в дополнение к стоимости проживания взимается плата за Номер в размере, не превышающем плату за половину тарифа - Цены Номера, за исключением случая, когда период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов.

Когда период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с Потребителя в размере Цены Номера за 1 сутки, в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты Цены Номера

2.11. При необходимости **продления срока** проживания Потребительобязан заявить об этом Исполнителю не позднее Времени выезда (Расчетного часа - 12 часов 00 минут по Московскому времени) дня, в котором Потребитель должен выехать из Гостиницы, и Исполнитель, при наличии свободных Номеров, продлевает срок проживания.

Оплата продления срока проживания производится Потребителем (Заказчиком) в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты Цены Номера, и должна быть произведена не позднее Времени выезда (Расчетного часа - 12 часов 00 минут по Московскому времени) дня, в котором Потребитель (Заказчик) продлил проживание. Отсутствие у Исполнителя информации о продлении срока проживания и/или оплаты является задержкой выезда Потребителя из Гостиницы, что дает Исполнителю право требовать от Потребителя незамедлительного освобождения, занимаемого Потребителем Номера, а также влечет за собой последствия, установленные в п. 2.12 Правил.

2.12. **Поздний выезд.** В случае, если Потребитель задерживает освобождение Номера относительно установленного в Правилах Времени выезда (расчетного часа - 12 часов 00 минут по Московскому времени) до 18.00 часов по Московскому времени текущего дня выезда, Исполнитель вправе потребовать, а Потребитель в таком случае обязан оплатить Исполнителю стоимость проживания в размере, установленном Исполнителем на дату выезда, но не более половины Цены Номера на дату выезда.

В случае, если Потребитель задерживает освобождение номера относительно установленного в Правилах Времени выезда (расчетного часа - 12 часов 00 минут по Московскому времени) после 18.00 часов по Московскогому времени даты выезда, Исполнитель вправе потребовать, а Потребитель в таком случае обязан оплатить Исполнителю стоимость проживания в размере, установленном Исполнителем на дату выезда, но не более Цены Номера на дату выезда.

Во всех перечисленных в данном пункте случаях Цена Номера определяется исходя из соответствующего Прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) выезда Потребителя для всех Потребителей (публичные тарифы), Цена Номера, установленная для Потребителя при бронировании, не применяется.

2.13. **Размещение детей.** При размещении детей до 3 лет в Номере вместе с родителями, детская кроватка предоставляется без взимания дополнительной платы. При этом возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении.

Дети до 17 лет включительно проживают в одном Номере с сопровождающими их взрослыми без предоставления места и без взимания дополнительной платы.

Завтрак для детей до 12 лет включительно, проживающих без предоставления места в одном Номере с сопровождающими их взрослыми, предоставляется детям без взимания дополнительной платы, если в Цену такого Номера включена стоимость завтрака.

В случаях предоставления дополнительной кровати взимается плата в соответствии с соответствующим Прейскурантом Исполнителя, действующим на момент подтверждения бронирования (при заказе дополнительной кровати при бронировании), либо на момент размещения (в случае заказа дополнительной кровати в момент заезда), 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.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

3.1. Исполнитель вправе:

3.1.1. Изменять порядок и место оказания Дополнительных гостиничных услуг, в том числе услуг общественного питания, в случае необходимости.

3.1.2. Производить замену предоставленного Потребителю Номера на Номер той же категории или категорией выше в случае, если предоставленный Номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем аварийным.

Аварийным признается Номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию Номера, а также иных помещений Гостиницы, если это препятствует к их нормальному доступу и обслуживанию.

В этом случае Исполнитель немедленно извещает Потребителя о необходимости освобождения Номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного Номера или любого другого на усмотрение Исполнителя, но без занижения категории проживания для Потребителя.

Все расходы, обусловленные заменой аварийного Номера, осуществляются за счет Исполнителя. При несогласии Потребителя на замену Номера ему подобным, с Потребителем: производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.

3.1.3. Отказать в предоставлении Потребителю услуг Гостиницы или расторгнуть договор на оказание Гостиничных услуг в одностороннем порядке в случаях нарушения Потребителем Правил, несвоевременной оплаты Гостиничных услуг, а также в случае совершения Потребителем противоправных действий.

3.2. Исполнитель не вправе:

3.2.1. Без согласия Потребителя оказывать ему иные платные услуги, не входящие в стоимость Номера.

Согласием Потребителя на получение от Исполнителя иных платных услуг, не входящих в цену Номера является совершение Потребителем любых действий, обозначающих его намерение получить указанные услуги.

3.3. Исполнитель обязан:

3.3.1. Оказывать Гостиничные услуги качественно, в соответствии с требованиями законодательства РФ.

3.3.2. По просьбе Потребителя без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в Номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;

- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;

Полный перечень услуг, входящих в цену номера, указан в прейскуранте «Об оказании платных услуг», расположенным в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

4.1. Потребитель вправе:

4.1.1. Пользоваться всеми Гостиничными услугами, а так же Дополнительными гостиничными услугами, оказываемыми Исполнителем.

Перечень Дополнительных гостиничных услуг указан в соответствующем Прейскуранте, размещённом в информационной папке Службы приема и размещения Гостиницы. Дополнительные Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем только с согласия Потребителя;

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

4.1.3. Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг;

4.1.4. Производить как лично, так и с привлечением третьих лиц, фото- и видеосъемку по территории Гостиницы для личных нужд с использованием непрофессионального оборудования, соблюдая права других гостей, посетителей, работников Гостиницы.

Фото- и видеосъемкой для личных нужд признается фото- и видеосъемка, которая в дальнейшем не будет использована в любых коммерческих целях (в том числе, но не ограничиваясь, в целях рекламы, публикации фото- и видеоматериалов, приносящих прибыль сетевых ресурсам и пр.);

4.1.5. Производить как лично, так и с привлечением третьих лиц, фото- и видеосъемку по территории Гостиницы для коммерческих целей, при наличии письма администрации Гостиницы с подтверждением разрешения на проведение фото- и видео съемки для коммерческих целей;

4.1.6. Проживать с животными по специальному тарифу для животных;

4.1.7. Получать курьерскую доставку еды, товаров сторонних организаций только на стойке регистрации Гостиницы.

4.2. Потребитель обязан:

4.2.1. Производить оплату услуг Исполнителя, а также иные платежи, причитающиеся Исполнителю (в т.ч. оплату штрафов, возмещение убытков и пр.) в сроки в порядке, установленными Правилами и/или Договором оказания гостиничных услуг;

4.2.2. Вносить Исполнителю Обеспечительный платеж в сроки и порядке, установленные в Правилах и/или Договоре оказания гостиничных услуг;

4.2.3. Соблюдать Правила и иные локально – нормативные документы Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы;

4.2.4. Бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы, использовать имущество и оборудование исключительно по их прямому назначению, а так же соблюдать санитарные нормы и требования в номерах и зонах общего пользования Гостиницы;

4.2.5. Соблюдать правила пожарной безопасности;

4.2.6. Соблюдать обычно принимаемые меры предосторожности при принятии водных процедур в ванной комнате Номера, использовать находящиеся в номере махровые коврики для ног, при перемещении из ванны на напольное покрытие ванной комнаты пользоваться ручками на стене у ванны для страховки от падения при скольжении;

4.2.7. Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;

4.2.8. В случае возникновения любой нештатной ситуации (любые события, которое повлекло или может повлечь неблагоприятные последствия) и/или при несчастном случае, незамедлительно уведомлять об этом администрацию Гостиницы путем прямого обращения в Службу приема и размещения. При отсутствии такого обращения, Гостиница не несет никакой ответственности за последствия вышеупомянутой нештатной ситуации и/или несчастного случая;

4.2.9. Уважать права других Потребителей и посетителей Гостиницы, соблюдать тишину в Номере и зонах общего пользования Гостиницы с 23:00 до 07:00 (Закон г. Москвы от 12.07.2002 N 42 «О соблюдении покоя граждан и тишины в городе Москве»);

4.2.10. Освободить Номер по истечении оплаченного срока проживания;

4.2.11. При выезде явиться в Службу приема и размещения Гостиницы для возврата ключей и проведения окончательного расчета, в том числе оформления возврата неиспользованной суммы

Обеспечительного платежа;

4.2.12. Освободить занимаемый аварийный Номер в установленные Исполнителем сроки в соответствии с п. 3.1.2. Правил;

4.2.13. Возместить ущерб Гостинице в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем соответствующему Прейскуранту в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, в соответствии с законодательством РФ;

4.2.14. Нести ответственность за иные нарушения, в том числе нарушения установленного паспортно-визового режима, а также запрета курения.

4.3. Потребителю запрещается:

4.3.1. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в Номере Гостиницы и/или в любых помещениях Гостиницы нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами, газовые плиты, удлинители, переходники и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем. Пользоваться приборами, предоставленными Исполнителем, допускается исключительно в соответствии с их прямым назначением и с соблюдением обычных мер предосторожности;

4.3.2. Допускать нахождение в Номере с 23 часов 00 минут по Московскому времени до наступления Времени выезда (расчетного часа 12 часов 00 минут по Московскому времени) посторонних лиц (лиц, незарегистрированных в Гостинице). При несоблюдении данного положения, пребывание постороннего лица в Гостинице может быть незамедлительно ограничено и прервано сотрудниками Гостиницы;

4.3.3. Оставлять посторонних лиц в Номере Гостиницы в свое отсутствие и после 23 часов 00 минут по Московскому времени, а так же передавать посторонним лицам ключ от гостиничного Номера;

4.3.4. Курить в Номере и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории;

4.3.5. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы;

4.3.6. Находиться в Гостинице с животными за исключением проживания по специальному тарифу;

4.3.7. Использовать чайник для приготовления пищи, а так же заниматься приготовлением пищи в Номере;

4.3.8. Использовать мини-бар в Номере в качестве холодильника;

4.3.9. Использовать в зимнее время заоконное пространство и балконы Номера в качестве холодильника;

4.3.10. Выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон Номера;

4.3.11. Выносить белье, полотенца, халаты, инвентарь и иное, не принадлежащее Потребителю и/или проживающим совместно с ним в Номере лицам имущество из Номера и/или иных помещений Гостиницы.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ

5.1. Потребитель, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, а также, в случае нарушения обязательств по Договору, в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб Гостиницы в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем соответствующему Прейскуранту, а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе нарушения установленного паспортно-визового режима, а также запрета курения, и иные нарушения.

5.2. В случае обнаружение персоналом Гостиницы факта курения в номере Гостиницы Потребитель, занимавший Номер, будет обязан при выезде возместить все прочие понесенные Гостиницей убытки (в том числе, расходы на специальную очистку и озонирование номера, простой номера в течение проведения мероприятий по очистке и пр.).

5.3. В случае обнаружение персоналом Гостиницы факта нахождения в Номере любых животных и/или птиц, и/или насекомых, и/или рыб, и/или рептилий и/или иных биологических объектов, за исключением проживания животных по тарифу, указанному в п.4.3.6 Правил, Потребитель, занимавший данный Номер, будет обязан при выезде возместить все понесенные Гостиницей убытки (в том числе, расходы на специальную очистку и озонирование номера, простой Номера в течение проведения мероприятий по очистке и пр.).

В случае причинения не разрешенными к размещению животными и/или птицами, и/или насекомыми, и/или рыбами, и/или рептилиями и/или иными биологическими объектами какого-либо

ущерба, в том числе, и нематериального, каким-либо находящимся в Гостинице лицам, Потребитель, самовольно разместившийся в номере с вышеуказанными животными и/или птицами, и/или насекомыми, и/или рыбами, и/или рептилиями и/или иными биологическими объектами, обязан самостоятельно урегулировать все претензии понесших ущерб лиц и возместить им понесенный ущерб в полном объеме, без привлечения Администрации и персонала Гостиницы.

5.5. Потребитель, в случае приглашения им в Гостиницу и/или в занимаемый им Номер третьих лиц, самостоятельно встречает данных третьих лиц при входе в Гостиницу и самостоятельно препровождает их в общественные зоны Гостиницы и/или в занимаемый данным Потребителем Номер.

Потребитель несет полную ничем не ограниченную ответственность за любые и все действия/бездействия данных третьих лиц как в отношении Потребителя, таки в отношении любых иных лиц неограниченного круга, а равно, за любые и все действия/бездействия данных третьих лиц в отношении любого имущества, а равно, за любые и все действия/бездействия данных третьих лиц, нарушающих требования действующего законодательства РФ и/или несоответствующие ему.

5.6. Потребитель обязан самостоятельно и в полном объеме возместить любой вред, причиненный Приглашенными им третьими лицами, по первому требованию пострадавшего.

Гостиница не несет никакой ответственности за приглашенных Потребителем третьих лиц, в том числе, но не ограничиваясь, за их жизнь, здоровье, имущество, а равно за действия таких третьих лиц.

Любой вред, понесенный приглашенными Потребителем третьими лицами, возмещает или Потребитель как пригласившая сторона, или непосредственный причинитель вреда.

5.7. При окончании срока оплаченного проживания и/или при выселении, Потребитель обязан оплатить фактически оказанные ему (и/или проживающими с Потребителем в одном номере лицам) услуги, штрафы, убытки, для чего дает Исполнителю полномочия и выражает свое безоговорочное согласие на проведение Исполнителем окончательного расчета, используя внесенный Потребителем Обеспечительный платеж, путем вычитания стоимости услуг, сумм штрафов, убытков из суммы Обеспечительного платежа, и такое вычитание оспорено Потребителем быть не может.

После произведенного списания Исполнитель вправе уведомить Потребителя о произведенном списании и его причинах путем направления Потребителю соответствующего уведомление в произвольной форме.

5.8. В случае нарушения Потребителем настоящих Правил и/или условий Договора об оказании гостиничных услуг, а также в случае совершения Потребителем (и/или проживающими с Потребителем в одном номере лицами) противоправных действий Исполнитель вправе отказать в предоставлении Потребителю и проживающим с Потребителем в одном номере лицам услуг, и в этот же день расторгнуть с Потребителем в одностороннем внесудебном порядке Договор об оказании гостиничных услуг, что влечет за собой незамедлительное выселение Потребителя и проживающих с Потребителем в одном номере лиц, без какой- либо компенсации Потребителю стоимости оплаченного, но фактически не осуществленного проживания.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

6.1. Исполнитель отвечает за утрату или повреждение вещей Потребителя, внесенных в Гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаги других драгоценных вещей.

6.2. Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо были помещены Потребителем в предоставленный ему Исполнителем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его Номере или в ином помещении Гостиницы. Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

6.3. Потребитель, обнаруживший утрату или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Исполнителя. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

6.4. Вещи, обнаруженные после Расчетного часа (12 часов 00 минут по Московскому времени) дня выезда персоналом Исполнителя в Номере, подлежащем высвобождению и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил Службу приема и размещения о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в Правилах), признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Исполнителя в присутствии представителей Исполнителя в количестве не менее 2

(двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей Потребителя на хранение.

6.5. Исполнитель вправе поставить в известность Потребителя (Заказчика) о забытых вещах в номере

6.6. Исполнитель может, при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.

6.6. Забытые вещи хранятся Исполнителем в соответствии с утвержденным им порядком.

По истечении установленного выше срока хранения, забытые Потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, утвержденным Исполнителем.

6.7. Исполнитель несет ответственность перед Потребителем в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».

6.8. Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.

6.9. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Исполнитель несет перед Заказчиком (Потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством.

7. СВЕДЕНИЯ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕЕ ГОСТИНИЧНЫЕ УСЛУГИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ В ООО «СОФТ-ПРОЕКТ»

Сокращенное наименование	ООО «Софт - проект»
Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «Софт - проект»
Место регистрации и место нахождения	127486, г. Москва, Коровинское шоссе, дом 10
Телефон	7(495) 933-05-33
ИНН/КПП	7706208388/771301001
ОГРН	1027739468350
ОКПО	52460567
ОКВЭД	55.10
Дата регистрации	17.03.2000
ОКТМО	45335000
Сведения о банке	Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) в г. Москве, ИНН/КПП 7702070139/770943002, БИК 044525411, к/с 30101810145250000411, р/с 40702810500060000478
Интернет	http://www. hiseligerskaya.ru/
email	fo.mowse@amtel-properties.com