



УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный менеджер

Филимонов Ф.Н.

02.03.2026 года.

## Правила проживания в гостинице и пользование гостиничными услугами в гостинице «Холидей Инн Москва Сокольники»

г. Москва

01 марта 2026 г.

### 1. Общие Положения.

1.1 Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Холидей Инн Москва Сокольники» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27 ноября 2025 г. № 1912, Положением о классификации средств размещения, утвержденным постановлением Правительства РФ от 27 декабря 2024 г. N 1951 "Об утверждении Положения о классификации средств размещения", ФЗ № 2300-1 (ред. от 17.02.2026 г «О защите прав потребителей») и иных законодательных и нормативных актов.

1.2. Настоящие Правила являются локальным нормативным актом Организации и содержат требования к гостиничным услугам и условиям их оказания, соблюдению внутриобъектового режима, требований пожарной безопасности в гостинице «Холидей Инн Москва Сокольники».

1.3. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, порядку их оказания, ответственности Заказчика, потребителя и Исполнителя, определяются договорами между Сторонами, а также настоящими Правилами, если какие-либо условия не являются императивной нормой закона.

1.4. Исполнитель вправе предоставлять льготы, скидки и иные преимущества при заключении договора (оказании услуг) в соответствии с настоящими Правилами, Ценовой политикой и иными локальными нормативными актами Исполнителя.

1.5. Настоящие Правила в доступной форме доводятся Исполнителем до сведения потребителя, Заказчика. При заключении договора Потребитель письменно подтверждает, что ознакомлен с действующими Правилами.

1.6. Условия настоящих Правил являются обязательными для всех лиц, обратившихся за получением гостиничных услуг в гостинице «Холидей Инн Москва Сокольники».

### 2. Основные понятия

2.1. Гостиница «Холидей Инн Москва Сокольники» («Гостиница») – средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги, работающее под товарным знаком «Холидей Инн» в соответствии с международными стандартами, разработанными международным оператором, имеющее категорию – «4 звезды», подтвержденное Свидетельством о присвоении категории Гостинице, выданном в соответствии Положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством РФ.

2.2. Услуги средства размещения (Гостиничные услуги) – комплекс услуг по представлению физическим лицам мест для временного проживания в Гостинице, а также иные услуги по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц.

2.3. Потребитель – гражданин (гость), имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2.4 Исполнитель – организация, предоставляющая потребителю гостиничные услуги - Акционерное общество «Управляющая компания «Отель Менеджмент» (АО «УК «Отель Менеджмент», (ОГРН 1067746158611, ИНН 7709656042); Свидетельство о присвоении категории «Гостиница 4 звезды» № А010-00130-50/03352557 от 08.10.2025, срок действия с 11.11.2025 г. по 11.11.2028 г. Классификация проводилась аккредитованной организацией ООО «Отель-Консалт»,

ссылка на запись в сети Интернет: <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/09740b54-c609-11ef-92da-75d622a35e1d/about-resort>).

**2.5.Заказчик** – физическое или юридическое лицо (индивидуальный предприниматель), имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги для потребителя;

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

**2.7.Время выезда (расчетный час)** - время, установленное Исполнителем для выезда потребителя;

**2.8. Время заезда** - время, установленное Исполнителем для заезда потребителя;

**2.9. Ранний заезд** – дополнительная услуга по размещению потребителя до времени заезда и последующем проживании в номере, если он предварительно осуществил бронирование, предоставляется при наличии свободных номеров.

**2.10. Поздний выезд** – дополнительная услуга по размещению потребителя в Гостинице после установленного расчетного часа.

**2.11.Заявка на бронирование** – форма документа, установленная Исполнителем, позволяющая установить, что данная заявка исходит от потребителя или Заказчика, направляется ими Исполнителю посредством почтовой, электронной, телефонной и иной связи.

**2.12.Уведомление** – форма документа, установленная Исполнителем, подтверждающая условия бронирования;

**2.13.Мероприятие** – это совокупность и объем услуг (конференц-залов, питания, оборудования, гостиничных услуг и других услуг), предоставляемых Исполнителем Заказчику (потребителю).

**2.14.Участник мероприятия** – лицо, принимающее участие в Мероприятии, организованном Заказчиком или потребителем.

**2.15. Цена размещения** - стоимость временного проживания в номере (на отдельном месте в многоместном номере), оказываемая Исполнителем за единую цену.

**2.16. Дополнительные услуги** – услуги, оказываемые Исполнителем Потребителю (Заказчику) сверх гостиничных услуг за дополнительную оплату.

**2.17. Внутриобъектовый режим** – комплекс мероприятий, направленных на поддержание установленного порядка на территории Объекта и в здании, обеспечение комфортных условий нахождения в Объекте, сохранности имущества и безопасности потребителей.

### **3. Информация об Исполнителе и предоставляемых им гостиничных услугах.**

**3.1.** Информация об оказываемых Исполнителем услугах доводится для ознакомления с ней неограниченного круга лиц в течение всего рабочего времени Гостиницы (круглосуточно) путем размещения на стойке приема и размещения.

**3.2.** Исполнитель вправе довести информацию до потребителя путем размещения ее на сайте Гостиницы // [holidayinnsokolniki.ru](http://holidayinnsokolniki.ru) в сети «Интернет», а также на стойках ресторанов и баров и иных местах.

**3.3.** Гостиница является местом для временного пребывания гостей.

**3.4.** Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) Гостиницы:

- Ресторан «Москва»	07:00 – 11:00
- Ресторан «Гриль и Тапас» (G&T)	12:00 – 23:00
- Кафе «Атриум»	09:00 – 18:00 (кроме субботы и воскресенья)
- Служба по обслуживанию в номерах - обслуживание круглосуточное.	

**3.5.** Заезд в Гостиницу и выезд из Гостиницы потребителей осуществляются в соответствии со временем, установленным Исполнителем:

Время заезда – 14:00 часов по местному времени.

Время выезда (расчетный час) – 12:00 часов по местному времени.

**3.6.** Состав услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц, в зависимости от вида и категории гостиницы и настоящими Правилами.

**3.7.** Информация об Исполнителе гостиничных услуг (далее – Исполнитель) и оказываемых им услугах; перечень дополнительных услуг, не входящих в цену номера, а также прейскурант цен на

дополнительные услуги находятся на первом этаже Гостиницы в информационной папке на стойке Службы приема и размещения Гостиницы.

С информацией об Исполнителе также можно ознакомиться в гостиничном номере (в электронном виде).

**3.8.** Услуга раннего заезда и позднего выезда из Гостиницы является дополнительной услугой и предоставляется на условиях, оговоренных настоящими Правилами.

**3.9.** В Гостинице третьими лицами оказываются иные платные услуги, перечень которых установлен настоящими Правилами (дополнительными Приложениями к Правилам).

#### **4. Основания и условия предоставления гостиничных услуг.**

##### Порядок оформления пребывания в Гостинице

**4.1.** Для проживания в Гостинице необходимо заключить договор об оказании гостиничных услуг в письменной форме.

**4.2.** Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке:

##### 4.2.1. Для граждан РФ

- а) паспорт 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) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;
- г) временное удостоверение личности гражданина РФ
- д) документ, удостоверяющий личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время

##### 4.2.2. Для иностранных граждан и лиц без гражданства

- е) паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина и миграционная карта.
  - ж) документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
  - з) разрешение на временное проживание лица без гражданства;
  - к) вид на жительство лица без гражданства;
  - л) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.
- При отсутствии соответствующих документов Исполнитель вправе отказать потребителю в предоставлении гостиничных услуг.

**4.2.3.** В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в п.4.2.1. настоящих Правил, заселение в Гостиницу потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.

**4.2.4.** Заселение в гостиницу граждан Российской Федерации также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы при наличии технической возможности Исполнителя.

**4.3.** Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 г. N 713 (ред. от 03.02.2026 г) "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 документов для

регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

**4.4.** Постановка иностранного гражданина и лица 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 Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 г. N 9 (ред. от 26.01.2026 г.) "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

**4.5.** Заселение в гостиницу 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) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу 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 согласия законных представителей (одного из них).

#### **Основания для предоставления гостиничных услуг и отказа от услуг**

**4.6.** Договор заключается между потребителем и Исполнителем путем составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, который должен содержать: а) наименование Исполнителя, сведения о государственной регистрации; ИНН, виде и категории гостиницы б) сведения о Заказчике (потребителе); фамилия, имя, отчество физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность в соответствии с законодательством РФ; в) (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации г) уникальный № реестровой записи о средстве размещения, присвоенный средству размещения в реестре классифицированных средств размещения, ссылку в сети "Интернет" на запись в реестре классифицированных средств размещения; д) сведения о предоставляемом номере и периоде проживания в средстве размещения; ж) сведения о времени заезда и времени выезда (расчетном часе); з) сведения о бронировании, включая информацию об условиях и сроках отмены бронирования, условиях возврата внесенной платы за услуги Гостиницы; и) иные необходимые сведения (по усмотрению Исполнителя).

**4.7.** Договором между потребителем и Исполнителем, содержащим существенные условия, является Регистрационная карта Гостя. Регистрационная карта (договор) оформляется Службой приема и размещения при оформлении проживания потребителя в Гостинице и не должна иметь исправлений, дополнений и зачеркиваний. Любое изменение, внесенное Стороной в Регистрационную карту (договор), делает Договор ничтожным.

**4.8.** Письменная форма договора считается соблюденной также в случае подтверждения Исполнителем Заявки, содержащей существенные условия и направленной Заказчиком (потребителем) Исполнителю, а также в случае совершения Заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Заказчиком (потребителем) соответствующей суммы Исполнителю).

#### **Бронирование номеров**

**4.9.** Бронирование номеров в Гостинице может осуществляться в следующем порядке:

- Гостиница ожидает гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. Если заказчик (потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, Исполнитель возвращает ему плату за услуги Гостиницы в полном размере.
- В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя с него или с Заказчика номера взимается плата за номер (место в номере), но не более чем за сутки.
- При опоздании более чем на сутки Договор прекращается

**4.10.** Форма и порядок направления Заявки устанавливается Исполнителем.

**4.10.1.** Форма Заявки прилагается к настоящим Правилам.

**4.10.2.** При заключении договора об оказании услуг с Заказчиком – юридическим лицом может быть установлена своя форма заявки на бронирование для каждого Заказчика с указанием основных существенных условий.

**4.10.3.** В случае бронирования через интернет-сайт Гостиницы // [holidayinnsokolniki.ru](http://holidayinnsokolniki.ru) заполняется форма, размещенная на указанном сайте.

**4.10.4.** В случае направления заявки потребителем (Заказчиком) Исполнителю в виде единого документа, она должна содержать следующую информацию: даты заезда и выезда, количество номеров, категория (вид) каждого номера, ФИО гостей, цена номера, метод оплаты проживания и иную необходимую информацию для бронирования.

При проведении в Гостинице мероприятия в заявке также должна быть указана информация о конференц-залах, питании и других услугах мероприятия.

**4.10.5.** Заявка должна быть отправлена с адреса электронной почты или телефона, позволяющих установить, что заявка исходит от Заказчика или потребителя. При этом Заявка от Заказчика - юридического лица может осуществляться только с корпоративной электронной почты Заказчика и на фирменном бланке.

**4.11.** Бронирование номера и размещение в номере не может производиться на срок менее одних суток.

**4.12.** При бронировании номера Потребитель направляет Исполнителю Заявку по установленной Исполнителем форме (п.п. 10.4.1. - 10.4.4.).

**4.13.** Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (Заказчиком) подтверждения бронирования – Уведомления.

**4.14.** Уведомление составляется в письменной форме и должно содержать сведения:

- о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Заказчика (потребителя),

- о категории (виде) заказанного номера и о его цене,

- об условиях бронирования,

- о сроках проживания в гостинице,

- иные сведения по усмотрению Исполнителя.

Уведомление направляется Заказчику (потребителю) по электронной почте, указанной в Заявке.

**4.15.** Если бронирование осуществляется Заказчиком – юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки оплаты, а также иные условия бронирования могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с Заказчиком.

**4.16.** Исполнитель вправе отказать Заказчику (потребителю) в заключении Договора,

- если на указанную в Заявке дату отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям Заявки.

- контрагенту, с которым заключен договор по специальным корпоративным тарифам в период высокой загрузки и при наличии свободных номеров.

**4.17.** Потребитель (Заказчик) вправе в любое время в письменном виде отказаться от исполнения договора на следующих условиях:

**4.17.1.** При отказе от бронирования проживания до 16:00 часов предыдущего дня запланированного заезда (за одни сутки) - без возмещения расходов Исполнителя; после указанного срока или неприбытия в Гостиницу потребитель (Заказчик) производит оплату Исполнителю в размере стоимости одних суток за номер.

**4.17.2.** Отказ потребителя от бронирования через сайт Гостиницы осуществляется путем перехода по ссылке, указанной в Уведомлении Исполнителя.

**4.17.3.** В случае отказа от бронирования Заказчиком – юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, заполняется форма, установленная в Приложении № 2 к настоящим Правилам. Данная форма может быть направлена Заказчиком Исполнителю по почте, электронной почте не позднее срока, указанного в договоре. Договором с Заказчиком – юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем может быть установлена своя форма отказа от бронирования и срок его направления.

**4.18.** Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель (Заказчик) нарушает условия договора. В этом случае потребитель (Заказчик) возмещает Исполнителю фактически понесенные последним расходы.

**4.19.** Суммы для расчета фактически понесенных Исполнителем расходов определяются соответствующими прейскурантами либо определяются условиями Договора между Заказчиком и Исполнителем.

## **5. Права, обязанности и ответственность потребителя**

### **5.1. Потребитель обязан:**

**5.1.1.** Соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке на стойке приема и размещения, и на сайте Гостиницы.

**5.1.2.** Уважать права других потребителей и посетителей, персонала Гостиницы.

**5.1.3.** Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

**5.1.4.** Немедленно оповестить службу приема и размещения и службу безопасности в случае утраты карты гостя.

**5.1.5.** Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере, в местах общего пользования и на территории Гостиницы.

**5.1.6.** Хранить в номере только вещи, необходимые для проживания; не вносить в Гостиницу громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества.

**5.1.7.** Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, нарушения обязательств по договору.

**5.1.8.** Соблюдать правила пожарной безопасности.

**5.1.9.** Не курить в номере и общественных местах Гостиницы (за исключением мест, специально отведенных для курения вне здания Гостиницы) в любых формах, в том числе (не ограничиваясь названным), использование табачных продуктов, таких как трубки, сигары, сигареты и электронные сигареты.

В случае причинения реального ущерба имуществу Исполнителя в связи с курением в помещениях гостиницы, возместить Исполнителю стоимость причиненных убытков (расходы, которые Исполнитель должен будет произвести для приведения имущества в первоначальный вид до момента нарушения права (уборка, чистка, ремонт номера и др.); утрата или повреждение имущества Гостиницы в соответствии с Актом причинения ущерба, но не менее 5 000 рублей.

**5.1.10.** Не создавать условия и не допускать возникновения аварий электросетей, тепло- и водоснабжения, иных технических и инженерных систем и оборудования гостиницы.

**5.1.11.** Не использовать в номере любые нагревательные приборы, если это не предусмотрено условиями проживания.

**5.1.12.** Не проводить видео- и фотосъемку профессиональной аппаратурой на территории Гостиницы без письменного согласия Исполнителя.

**5.1.13.** Своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные Исполнителем дополнительные услуги.

**5.1.14.** При проведении мероприятий в Гостинице выполнять установленные законодательством требования, связанные с массовым пребыванием людей, в том числе:

- при расстановке технологического, выставочного и другого оборудования в помещениях не загромождать эвакуационные проходы к лестничным клеткам и другим путям эвакуации различными материалами, изделиями, оборудованием и другими предметами, препятствующими свободной эвакуации людей;

- не уменьшать ширину проходов между рядами, не устанавливать в проходах дополнительные кресла, стулья и т.п.;

- не гасить полностью свет во время мероприятий;

- не допускать заполнение помещения людьми сверх установленной нормы;

- не устраивать в тамбурах выходов вешалки для одежды, гардеробы, а также не хранить (в том числе временно) инвентарь и материалы;

- не применять дуговые прожекторы, свечи и хлопушки, не устраивать фейерверки и другие световые пожароопасные эффекты, которые могут привести к пожару;

- не проводить перед началом или во время мероприятия огневые, покрасочные и другие пожароопасные и пожаровзрывоопасные работы;

- не производить изменения объемно-планировочных решений, в результате которых ухудшаются условия безопасной эвакуации людей, ограничивается доступ к огнетушителям, пожарным кранам и другим средствам пожарной безопасности или уменьшается зона действия автоматической

установки пожаротушения, системы дымоудаления, системы оповещения и управления эвакуацией;

- при обнаружении подозрительных предметов или признаков пожара на территории Гостиницы сообщать в службу приема и размещения, и службу безопасности гостиницы по тел. 3012.

**5.1.15.** Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Гостиницы их служебных обязанностей.

**5.1.16.** В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Гостиницы.

**5.2. Потребителю запрещается:**

**5.2.1.** В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования любыми нагревательными приборами, за исключением приборов, предоставленных Исполнителем.

**5.2.2.** Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам карту гостя.

**5.2.3.** Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.

**5.2.4.** Использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.)

**5.2.5.** Посещать рестораны и бары гостиницы с домашними животными.

**5.2.6.** Находиться в служебных помещениях Гостиницы без разрешения работников Исполнителя.

**5.2.7.** Совершать любые действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других потребителей. С 23:00 до 07:00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других потребителей.

**5.2.8.** Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц.

**5.2.9.** Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.

**5.2.10.** Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования Гостиницы (лобби, холлы этажей), за исключением мест общественного питания. Продукты питания и напитки, приобретенные вне отеля, запрещено использовать также и в местах общественного питания (рестораны, лобби-бар, зоны сервировки завтраков и банкетные залы).

**5.2.11.** Выносить из ресторана «Москва» (буфетная линия) – завтрак, обед и ужин.

**5.2.12.** Запрещается доступ и пребывание в гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; с агрессивным поведением; в одежде и обуви, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям (грязная, с резкими неприятными запахами и иное); в верхней одежде, в пляжной и домашней одежде и обуви; малолетним детям- без сопровождения взрослых.

**5.2.13.** Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица.

**5.2.14.** В случае нарушения потребителем (Заказчиком) условий, изложенных в пп.5.1.8; абз.1п.5.1.9; 5.1.14; 5.2.1; 5.2.3. 5.2.7; 5.2.8; 5.2.10 он может быть привлечен к административной и уголовной ответственности в соответствии с действующим законодательством РФ.

**5.3. Потребитель (Заказчик) вправе:**

**5.3.1.** Пользоваться всеми гостиничными услугами при условии их оплаты.

**5.3.2.** Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости и перечне гостиничных услуг.

**5.3.3.** Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения, администрации гостиницы по вопросам качества оказанных услуг.

**6. Порядок и правила предоставления гостиничных услуг**

**6.1.** Вход в номерной фонд Гостиницы для проживающих гостей осуществляется по карточке Гостя. Не разрешается вход посторонних лиц на территорию номерного фонда (4 - 23 этаж).

**6.2.** Количество человек в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

**6.3.** Дополнительное место (кровать) в номере может быть предоставлено только по согласованию с Исполнителем и оплачивается на основании действующих тарифов Исполнителя.

**6.4.** Исполнитель вправе отказать в размещении в Гостинице потребителям, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения или в ином неадекватном состоянии, позволяющем допустить возможную угрозу спокойствия и безопасности других гостей.

**6.5.** При заключении договора потребитель дает свое согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Исполнителем в соответствии с действующим законодательством. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность персональных данных Гостя и гарантирует, что передача его персональных данных третьим лицам будет осуществляться только в целях исполнения обязанностей, возложенных законодательством Российской Федерации (Приложение к настоящим правилам).

**6.6.** В помещениях Гостиницы (кроме номеров и туалетных кабин) с целью обеспечения безопасности гостей используется система видеонаблюдения.

**6.7.** В гостинице разрешено проживание Гостей с животными с соблюдением условий, изложенных в Правилах проживания в Гостинице гостей с животными (Приложении № 10 к настоящим Правилам).

**6.8.** Заезд в Гостиницу и выезд потребителя из Гостиницы осуществляются с учетом расчетного часа, времени заезда и выезда

**6.9.** Договором с Заказчиком – юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем может быть установлено иное время заезда и выезда для групп (единовременное бронирование не менее 10 номеров). При этом время заезда для групп не может быть установлено ранее 14.00 часов по местному времени в день заезда.

**6.10.** При заселении в Гостиницу номер считается принятым потребителем, если он не заявил об обнаруженных недостатках в течение 30 минут после заселения.

**6.11.** Размещение гостей производится на срок, указанный в заявке на бронирование с учетом ограничений, предусмотренных настоящим Положением. Предельный срок пребывания иностранных граждан определяется с учетом срока действия визы или миграционной карты.

**6.12.** В случае неоплаты гостиничных услуг их предоставление потребителю не производится.

**6.13.** Исполнитель по просьбе потребителя оказывает без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- доступ и возможность пользования тонометром, медицинской аптечкой в целях оказания первой медицинской помощи;
- побудка к определенному времени;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- пользование интернетом в номере и общественных зонах Гостиницы;
- оказание содействия в вызове городского такси;
- бутилированная вода, чайник или кофеварка (поддерживающая приготовление чая), две керамические кружки, 2 чайные ложки; минимальный набор продуктов для приготовления чая и кофе;
- 5 видов подушек;
- утюг и гладильная доска;
- детские кроватки, детские стульчики и горшки;
- гигиенические средства: гель, шампунь, мыло;
- пилка для ногтей, шапочка для душа, ватные диски, расческа, зубной набор, бритвенный набор, салфетки, ложка для обуви, тапочки, обогреватель, плед, сейф в номере.

**6.14.** После истечения срока временного проживания потребитель обязан освободить номер. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом в Службу приема и размещения не позднее, чем за 1 час до расчетного часа выезда того дня, в котором Потребитель продлил проживание.

Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони. При этом при наличии свободных номеров, возможно размещение потребителя в другом номере.

**6.15.** При выезде из Гостиницы потребитель обязан сдать номер, карту гостя и ключ работнику Гостиницы и произвести окончательный расчет за проживание и иные платные услуги в сроки и порядке, которые указаны в Договоре.

**6.16.** Приемка номера осуществляется в процессе выезда потребителя.

**6.17.** Гости потребителя, по его просьбе, и с уведомлением работника службы приема и размещения Гостиницы, могут находиться в Гостинице до 23:00 часов, при условии предъявления документа,

удостоверяющего личность. При нахождении гостя потребителя в номере после 23:00 часов должно быть оформлено его проживание в гостинице.

**6.18** Книга отзывов и предложений находится в помещении Службы приема и размещения Гостиницы.

## **7. Стоимость и порядок оплаты услуг Исполнителя.**

**7.1.** Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются Исполнителем.

**7.2.** В случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг (гостиничного обслуживания) в период проведения мероприятий (церемоний), стоимость гостиничных услуг не может превышать максимально установленной стоимости для данной категории гостиницы.

**7.3.** Стоимость услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей, осуществляется в соответствии с прейскурантами, утвержденными Исполнителем гостиничных услуг.

При этом под прейскурантами понимаются Положение о ценовой политике Исполнителя и иные внутренние локальные нормативные акты Исполнителя гостиничных услуг, в которых 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, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в цену номера.

**7.4.** Цена номера и перечень услуг, входящих в цену номера, также определяются ценовой политикой Исполнителя.

**7.5.** Исполнителем установлена посуточная оплата гостиничных услуг.

Под расчетными сутками понимается: в первые сутки проживания - период с расчетного часа (установленного для заезда) первого дня проживания до 12:00 часов следующего дня; во вторые и последующие сутки проживания – период с 12:00 часов дня текущих суток до 12:00 часов дня следующих суток.

**7.6.** Исполнителем установлен следующий порядок оплаты гостиничных услуг:

**7.6.1.** предварительная оплата - для всех категорий потребителей, кроме указанных в п.7.6.2.

**7.6.2.** оплата услуг после их оказания (кредитная линия) – для определенной категории контрагентов в соответствие с ценовой политикой Исполнителя.

## **7.7. Гарантийный депозит:**

**7.7.1.** При размещении в Гостинице потребитель оплачивает гарантийный депозит, под которым понимаются денежные средства в размере 5000 рублей.

В случае пребывания в гостинице с животным потребитель вносит гарантийный депозит в размере 10 000 рублей.

Депозит является способом обеспечения оплаты потребителем предполагаемых дополнительных (сопутствующих) услуг Исполнителя, не входящих в стоимость гостиничных услуг либо причинения незначительного ущерба (в размере гарантийного депозита) имуществу Исполнителя. При выезде потребителя неиспользованная сумма депозита подлежит возврату потребителю. Согласием потребителя (заказчика) на оплату депозита признается заключение потребителем (заказчиком) договора об оказании гостиничных услуг.

**7.7.2.** Гарантийный депозит может быть внесен наличными денежными средствами в кассу Исполнителя или путем резервирования на банковской карте.

**7.8.** Заказчик, являющийся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, осуществляет оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя согласно заключенного договора.

**7.9.** В случае проживания потребителя в гостинице менее 24 часов, оплата производится за полные сутки.

**7.10.** При заселении потребителя до установленного времени заезда (**ранний заезд**) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, не включая завтрак.

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с потребителя в размере стоимости одних суток.

**7.11.** В случае задержки выезда потребителя после расчетного часа («**поздний выезд**») плата за проживание устанавливается в следующем размере:

- задержка не более 6 часов после расчетного часа – оплата за проживание взимается в размере 50% от суточной цены забронированного номера;

- задержка от 6 до 24 часов после расчетного часа – оплата за проживание взимается в размере полной суточной цены забронированного номера.

**7.12.** Детям в возрасте до 14 лет включительно разрешается проживание в номере с родителями или иными сопровождающими лицами. Дети в возрасте до 6 лет получают бесплатный завтрак, если они находятся в сопровождении не менее одного взрослого, заказавшего завтрак. Обед и ужин также предоставляются бесплатно при условии выбора блюд из детского меню и наличия минимум одного взрослого, заказавшего минимум одну закуску или главное/большое блюдо из меню. Дополнительное спальное место для детей предоставляется по запросу.

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

**7.14.** В случае продления проживания потребителя, оплата производится за весь период проживания, но не менее чем за сутки на условиях предварительной оплаты.

**7.15.** При выезде потребителя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания, но не менее чем за сутки при посуточной оплате.

При этом сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается потребителю в момент выезда из Гостиницы.

**7.16.** При заселении в Гостиницу с домашними животными потребитель помимо гарантийного депозита осуществляет дополнительную плату за размещение питомца в размере 2000 руб. в сутки за номер, включая НДС.

**7.17.** При осуществлении расчетов с потребителем Исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

## **8. Гарантии, права, обязанности и ответственность Исполнителя**

**8.1.** Гостиница работает под товарным знаком «Холидей Инн» и предоставляет услуги потребителям в соответствии с международными стандартами, разработанными международным оператором

**8.2.** Исполнитель гарантирует, что размещение, оказываемые услуги и удобства безопасны, соответствуют стандарту качества и чистоты, и полностью соответствуют всем применимым нормам федеральных законов, нормативных актов и стандартов и требованиям системы Классификации гостиниц категории «4 звезды».

**8.3.** Исполнитель гарантирует, что имеет все необходимые лицензии и разрешения, которые требуются законодательными и нормативными актами РФ и г. Москвы для оказания гостиничных услуг.

**8.4.** В целях охраны здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака во всех помещениях Гостиницы (в номерах, ресторанах, барах, общественных зонах и иных помещениях) запрещается курение табака.

**8.5.** Исполнитель гарантирует, что предоставляемые потребителям услуги общественного питания соответствуют требованиям санитарно-эпидемиологического законодательства, имеют необходимые санитарно-эпидемиологические и экспертные заключения.

**8.6.** Исполнитель имеет номера, предусмотренные для проживания людей с ограниченными возможностями в соответствии с требованиями законодательства РФ и стандартов брэнда Холидей Инн.

**8.7.** Информация об оказываемых Исполнителем услугах, изложенная в настоящих Правилах, договорах об оказании услуг (гостиничных, по проведению мероприятий и др.), является полной и достоверной.

**8.8.** Исполнитель обязан:

**8.8.1.** Оказывать потребителям услуги в соответствии с действующими законодательными и нормативными актами РФ и г.Москва, настоящими Правилами; договорами, заключенными с потребителем(Заказчиком) на оказание гостиничных услуг; международными стандартами брэнда.

**8.8.2.** При оказании гостиничных услуг соблюдать гарантии, изложенные в пп.8.1-8.5.настоящих Правил.

**8.8.3.** Оказывать потребителю в полном объеме услуги, входящие в цену договора; и исключительно по запросу потребителя, иные услуги за дополнительную плату.

**8.8.4.** Исполнитель оказывает потребителю следующие услуги:

1) служба приема в круглосуточном режиме; 2) поднос багажа из машины в номер и из номера в машину с 7.00 до 19.00 час.; 3) утренняя побудка по просьбе гостей; 4) ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей; 5) смена постельного белья – 1 раз в 3 (три) дня, а также по просьбе гостя; 6) ежедневная смена полотенец; 7) стирка силами собственной прачечной в течение суток; 8) услуга химчистки - экспресс-обслуживание; 9) мелкий ремонт одежды; 10) автомат для чистки обуви; 11) отправление и доставка корреспонденции, телексов/телефаксов; 12) хранение ценностей в сейфе Гостиницы; 13) хранение багажа в багажной комнате только для проживающих; 14) оказание содействия в вызове такси городской службы; 15) вызов скорой помощи; 16) услуги питания: круглосуточное предоставление услуг питания, завтрак «шведский стол», меню рум-сервис в номере.

**8.8.5.** Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия потребителя.

**8.8.6.** Предоставить возможность потребителю ознакомиться с настоящими Правилами, а также с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.

**8.8.7.** Обеспечить конфиденциальность информации о потребителях и посетителях гостиницы.

**8.8.8.** Не допускать проведение в Гостинице после 23 часов шумных мероприятий, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.

**8.8.9.** Предоставлять полную и достоверную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.

**8.8.10.** Обеспечивать наличие в каждом номере правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами, каталога услуг.

**8.8.11.** Своевременно реагировать на просьбы потребителя об устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Гостиницы.

**8.8.12.** В случае аварии или выхода из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств.

**8.8.13.** Предоставлять по первому требованию потребителя «Книгу отзывов и предложений».

**8.8.14.** Незамедлительно рассматривать требования и жалобыGuestей, принимать меры по существу требований Guestей.

**8.8.15. Исполнитель вправе:**

а) Отказать потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить потребителя из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу Гостиницы и третьих лиц, с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов,

б) Посещать номер, в котором проживает потребитель, в его отсутствие в следующих случаях:

- уборка номера, если на двери не висит табличка «не беспокоить»;

- проверка супервайзером качества уборки номера горничной;

- выполнение инженерной службой неполадок в номере, которые обнаружила горничная при уборке номера;

- обхода номеров на предмет оставленных гостями вещей в прачечную-химчистку;

- задымление, пожар, затопление или иные форс-мажорные обстоятельства;

- нарушение потребителем настоящих Правил, а также общепринятых правил соблюдения общественного порядка.

в) установить предельный срок проживания в Гостинице, одинаковый для всех потребителей.

**8.8.16.** Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем

а) за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.

б) за причинение ущерба здоровью потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы или у третьих лиц.

в) за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей

Потребителя, если они не были приняты Исполнителем на хранение либо не 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 не сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям

хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

**8.8.17.** Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Потребителя, внесенных в Гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в Гостиницу считается вещь, вверенная работникам Гостиницы либо помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

**8.8.18.** Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан в течение 30 минут заявить об этом администрации Исполнителя. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

**8.8.19.** Вещи, обнаруженные после расчетного часа выезда персоналом Исполнителя в номере, подлежащем высвобождению, признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы. Исполнитель осуществляет хранение вещей, обнаруженных персоналом гостиницы в номерах после отъезда гостей; ресторанах и барах после ухода гостей и в иных помещениях гостиницы (туалетных комнатах, галереи, коридорах и др.) в соответствии с Правилами хранения и возврата забытых вещей, установленными соответствующим Положением (Приложение № 5 к настоящим правилам).

**8.8.20.** Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактными данными.

## **9. Перечень дополнительных услуг, оказываемых Гостиницей.**

**9.1.** Услуги платной парковки автомобилей на наружной стоянке гостиницы с разметкой машиномест, включая разметку мест для людей с ограниченными физическими возможностями; Правила пользования парковкой, включая тарифы на парковку, расположены при въезде на территорию отеля и доступны для ознакомления гостей.

**9.2.** Копировальные и факсимильные услуги, ламинирование и брошюрование документов в бизнес - центре, расположенном на первом этаже Гостиницы.

**9.3.** Услуги химчистки и прачечной.

**9.4.** Услуги телефонной междугородней и международной связи.

## **10. Услуги, предоставляемые гостям третьими лицами:**

**10.1.** Пользование банкоматом в здании Гостиницы.

**10.2.** Услуги фитнес – центра в соответствии с Правилами внутреннего распорядка Клуба «Дон-Спорт»

**10.3.** Услуги связи, интернет.

## **11. ПРИЛОЖЕНИЯ:**

1. Форма заявки на бронирование, размещенная на сайте Гостиницы;
2. Форма отказа от бронирования / подтверждение бронирования номера (Уведомление);
3. Регистрационная карта Гостя (договор).
4. Форма согласия на обработку персональных данных;
5. Правила хранения и возврата забытых вещей;
6. Правила противопожарной безопасности;
7. Правила посещения предприятий общественного питания гостиницы
8. Информация о вместимости конференц-залов Гостиницы
9. Положение об условиях проживания гостей с животными в гостинице «Холидей Инн Сокольники»