П Р И К А З

От 31.12.2015г. 50/ОВ-15
Москва

« Об утверждении правил проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами»

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. **Утвердить с 01.01.2016г.** правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами.
2. Довести настоящий приказ до сведения службы продаж и бронирования; службы приема и размещения; службы номерного фонда; инженерной службы; бухгалтерии.
3. Ответственность за исполнение настоящего приказа возложить на начальника службы продаж и бронирования **Ширанкову К.Р**. и начальника службы приема и размещения **Медведеву А.В.**
4. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на коммерческого директора **Берсеневу И.А.**

Генеральный директор **Т.А. Наумова**

Приложение № 1
к Приказу № 50/ОВ-15 от 31.12.2015 г.

УТВЕРЖДАЮ
АО «Гостиница «Золотой Колос»

_____ Т.А. Наумова
«31» декабря 2015 г.

ПРАВИЛА
проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

1.2. Под **гостиничными услугами** в настоящих Правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице «Золотой Колос», расположенной по адресу: г.Москва, ул. Ярославская, дом 15, корп.1; ул. Ярославская, дом 15, корп.3; ул. Ярославская, дом 10, корп.1; ул. Ярославская, дом 10, корп.2; ул. Ярославская, дом 10, корп.4; ул. Ярославская, дом 10, корп.5 (далее – «Гостиница»), а также дополнительных услуг.

1.3. Право на оказание Гостиницей гостиничных услуг подтверждается Свидетельством о присвоении гостинице соответствующей категории:

«Без звезд» корпус 1 № 550002909, выданного ООО «СТРОИМ ОТЕЛЬ», дата выдачи: 02 декабря 2015 года, срок действия: 02 декабря 2018 года.

«Две звезды» корпус 3 № 550000340, выданного ООО «СТРОИМ ОТЕЛЬ», дата выдачи: 02 декабря 2015 года, срок действия: 02 декабря 2018 года.

«Две звезды» корпус 4 № 550002492, выданного ООО «СТРОИМ ОТЕЛЬ», дата выдачи: 15 октября 2015 года, срок действия: 15 октября 2018 года.

Две звезды» корпус 5 № 550002494, выданного ООО «СТРОИМ ОТЕЛЬ», дата выдачи: 15 октября 2015 года, срок действия: 15 октября 2018 года.

«Без звезд» корпус 7 № 550002910, выданного ООО «СТРОИМ ОТЕЛЬ», дата выдачи: 02 декабря 2015 года, срок действия: 02 декабря 2018 года.

«Без звезд» корпус 8 хостел № 550000532, выданного ООО «СТРОИМ ОТЕЛЬ», дата выдачи: 21 апреля 2015 года, срок действия: 21 апреля 2018 года.

1.4. Предельный срок проживания в Гостинице - не устанавливается.

1.5. Режим работы Гостиницы – **круглосуточный**.

1.6. Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) Гостиницы: **с 07.00 до 23.00.**

1.7. Временем (расчетным часом), установленным для заезда потребителя, является **14.00 часов**.

1.8. Временем (расчетным часом), установленным для выезда потребителя, является **12.00 часов**.

1.9. Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера и устанавливается прейскурантами.

1.10. Информация о порядке проживания в Гостинице и пользования гостиничными услугами, включая настоящие Правила, Правила противопожарной безопасности (Приложение №4 к настоящим правилам) и Правила пользования электробытовыми приборами (Приложение №5 к настоящим правилам) имеются в наличии в каждом номере, предназначенном для проживания (в папке Потребителя).

1.11. Информация об исполнителе гостиничных услуг (далее – «Исполнитель) и оказываемых им услугах размещена в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в службе приема и размещения Гостиницы) и в каждом номере (в папке Потребителя).

1.12. Перечень дополнительных услуг, оказываемых Гостиницей, не входящих в цену номера, а также цены на дополнительные услуги установлены в прейскурантах, размещённых в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы).

1.13. В Гостинице третьими лицами оказываются иные платные услуги, перечень которых установлен Приложением №6 к настоящим Правилам.

2. Форма, условия и порядок бронирования и аннулирования бронирования

2.1. Исполнитель осуществляет бронирование путем принятия от потребителя (заказчика) сведений для осуществления бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя (заказчика). Перечень сведений для осуществления бронирования установлен в Приложении №1 к настоящим Правилам.

2.2. Бронирование номера через сайт Гостиницы осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте Гостиницы.

2.3. При заключении договора об оказании услуг с заказчиком может быть установлена форма заявки на бронирование.

Под заказчиком в настоящих Правилах понимается физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу потребителя.

2.4. Исполнитель применяет следующие виды бронирования:

гарантированное бронирование;

негарантированное бронирование.

2.5. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) подтверждения бронирования от исполнителя.

2.6. Подтверждение бронирования осуществляется исполнителем в форме счета-подтверждения, содержащего следующие сведения:

о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе),

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

об условиях бронирования,

о сроках проживания в гостинице,

срок оплаты счета.

2.7. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

2.8. Авансовый платеж при бронировании номера вносится потребителем или заказчиком в сроки, указанные в выставленном исполнителем счете-подтверждении или в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте исполнителя в сети Интернет или он-лайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, в сети Интернет.

2.9. В случае, если потребителем (заказчиком) не внесен авансовый платеж в установленный срок, бронирование считается негарантированным, а просроченный к оплате счет-подтверждение в части цены утрачивает свою правовую силу. Оплата цены номера по такому бронированию осуществляется потребителем (заказчиком) по цене, действующей на дату заселения.

2.10. При размещении потребителя авансовый платеж засчитывается в счет оплаты стоимости проживания в номере.

2.11. Потребитель не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе в момент размещения в Гостинице.

2.12. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования) без применения к нему каких-либо санкций до 14.00 часов дня, предшествующего дате заезда. Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям, на сайте исполнителя в сети Интернет могут предусматриваться иные условия аннуляции (отказа от гарантированного бронирования).

2.13. **Отказ от бронирования** осуществляется путём принятия от потребителя (заказчика) сведений для отказа от бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от потребителя (заказчика). Перечень сведений для отказа от бронирования установлен в Приложении №2 к настоящим Правилам. Отказ от бронирования через сайт Гостиницы осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте.

2.14. Договором с заказчиком может быть установлена своя форма отказа от бронирования для каждого заказчика.

2.15. **В случае несвоевременного отказа** от бронирования, опоздания или незаезда потребителя, с потребителя (заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания.

2.16. Несвоевременным отказом от гарантированного бронирования признается отказ, полученный Исполнителем позднее 14.00 часов дня, предшествующего дате запланированного заезда или сроки, указанные в специальных предложениях, информация о которых размещена на сайте Исполнителя или он-лайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, в сети Интернет

2.17. При опоздании более, чем на 24 часа, гарантированное бронирование аннулируется, а с Потребителя (Заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки.

2.18. При негарантированном бронировании Исполнитель ожидает Потребителя до 18.00 часов текущего дня запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется.

2.19. Если бронирование осуществляется заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, в том числе право бронирования на условиях, предусмотренных для негарантированного бронирования, могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с заказчиком.

3. Форма, порядок и способы оплаты гостиничных услуг

3.1. Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей, осуществляется в соответствии с прейскурантами, утвержденными исполнителем гостиничных услуг.

3.2. При этом под прейскурантами понимаются 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; суммы для расчета фактически понесенных исполнителем расходов; перечень и стоимость дополнительных гостиничных услуг, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в цену номера. Прейскуранты размещены в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы).

3.3. Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере и иных факторов, и действуют в течение ограниченного времени. Цена номера для каждого потребителя (заказчика) устанавливается на момент подтверждения бронирования исполнителем гостиничных услуг согласно действующему на такой момент прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – при размещении потребителя согласно прейскуранту, действующему на момент размещения.

3.4. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

3.5. К оплате гостиничных услуг принимаются наличные денежные средства, а также кредитные карты следующих платежных систем: VISA, MasterCard, Maestro, Union Card, China Unionpay.

3.6. При осуществлении расчетов с потребителем (Заказчиком) исполнитель выдает потребителю (заказчику) кассовый чек и информационный счет.

3.7. Заказчики, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет Гостиницы согласно заключенным с Гостиницей договорам.

3.8. В гостинице установлена посуточная и почасовая оплата проживания.

3.9. **Посуточная оплата проживания применяется** в случаях, когда в заявке (договоре) об оказании гостиничных услуг единицей измерения периода проживания в Гостинице является расчетные сутки.

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.

3.10. **Почасовая оплата проживания применяется** только в отношении некоторых специальных предложений, когда в условиях оказания услуг по таким специальным предложениям установлена почасовая оплата проживания.

3.11. При посуточной оплате проживания применяются следующие правила:

3.11.1. **При раннем заезде** (т.е. до начала расчетного часа, установленного для заезда) размещение в Гостинице осуществляется при наличии свободных номеров соответствующей категории, подготовленных к размещению потребителя.

3.11.2. При размещении потребителя с 0.00 часов до 6.00 часов дня заезда плата за проживание взимается в размере 50% цены номера за первые сутки проживания. При размещении потребителя с 6.00 часов дня заезда до установленного времени заезда плата за проживание не взимается.

3.11.3. В случае задержки выезда потребителя в день выезда после расчетного часа оплата проживания осуществляется по следующим расценкам:

- задержка не более 2 часов после расчетного часа – оплата за проживание взимается в размере 10% от суточной цены номера;
- задержка от 2 до 12 часов после расчетного часа - оплата за проживание взимается в размере 50% от суточной цены номера;
- задержка от 12 до 24 часов после расчетного часа – оплата за проживание взимается в размере полной суточной цены номера.

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

3.11.4. **При позднем заезде** (т.е. после наступления расчетного часа, установленного для заезда) оплата осуществляется в полной стоимости суточного проживания.

3.12. **Детям в возрасте до** 6 полных лет проживание в Гостинице предоставляется без оплаты. Завтрак и дополнительное спальное место предоставляются за дополнительную оплату согласно действующему Прейскуранту.

3.13. **Детям в возрасте до** 3 полных лет по запросу сопровождающих лиц предоставляется дополнительное спальное место (люлька или раскладная кровать) без дополнительной оплаты. Завтрак предоставляется за дополнительную оплату согласно действующему Прейскуранту.

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

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

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

3.17. Потребитель в момент размещения в Гостинице оплачивает депозит, под которым понимаются денежные средства в сумме, установленной соответствующим прейскурантом, если иное не согласовано сторонами при заключении договора. Депозит является способом обеспечения оплаты потребителем дополнительных услуг и суммы ущерба, причиненного исполнителю. Исполнитель гостиничных услуг удерживает из суммы депозита стоимость потребленных потребителем дополнительных услуг, а также сумму ущерба (при причинении исполнителю ущерба). При выезде Потребителя неиспользованная сумма депозита подлежит возврату Потребителю. Согласием потребителя (заказчика) на оплату депозита признается подписание потребителем (заказчиком) договора об оказании гостиничных услуг.

3.18. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме.

4. Порядок оформления проживания (размещения)

4.1. Для проживания в Гостинице необходимо заключить договор об оказании гостиничных услуг на стойке приема и размещения у администратора гостиницы.

4.2. Договор об оказании гостиничных услуг заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

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

д) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
з) вида на жительство лица без гражданства.

4.3. При непредъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, договор на оказание гостиничных услуг не заключается. Такой потребитель не может быть допущен к временному проживанию в гостинице.

4.4. Общее количество потребителей, проживающих в номере, не должно превышать количество мест в номере. Исключение составляет проживание детей до 6 полных лет вместе с их родителями (усыновителями, опекунами), близкими родственниками или иными сопровождающими лицами.

4.5. При заключении договора об оказании гостиничных услуг потребителю выдается карта гостя, ключ (или) электронный ключ от номера.

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

4.7. 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 Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

4.8. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

4.9. 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 Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

5. Порядок предоставления гостиничных услуг

5.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

5.2. В случае неоплаты гостиничных услуг их предоставление потребителю не производится.

5.3. Вход в номерной фонд Гостиницы осуществляется по карте гостя, выдаваемой Исполнителем, в которой указываются сроки проживания гостя, и ключу от номера.

5.4. Вход в номерной фонд по истечении срока проживания Гостинице не допускается.

5.5. Исполнитель по просьбе потребителя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг (сопутствующие услуги):

вызов скорой помощи, других специальных служб;
пользование медицинской аптечкой;
доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
побудка к определенному времени;
предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

5.6. Потребители при подписании заявки (договора) об оказании гостиничных услуг соглашается с использованием в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

5.7. 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.

5.8. Если в состав услуг включен завтрак, он предоставляется потребителю со дня, следующего за датой заезда. Потребитель по желанию может заказать завтрак в день заезда за дополнительную плату.

5.9. Продление проживания после расчетного часа выезда производится при наличии свободных номеров.

5.10. При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан заявить об этом Исполнителю не позднее Расчетного часа выезда дня, в котором Потребитель должен выехать из Гостиницы, и Исполнитель, при наличии свободных номеров, продлевает срок проживания.

5.11. Оплата продления срока проживания производится Потребителем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты Цены номера, и должна быть произведена Потребителем не позднее Расчетного часа выезда того дня, в котором Потребитель продлил проживание.

5.12. При выезде из гостиницы потребитель обязан сдать номер, карту гостя и ключ работнику Гостиницы и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.

5.13. Приемка номера осуществляется в процессе выезда потребителя.

5.14. При наличии свободных номеров в гостинице, первоочередное право на размещение имеют следующие категории граждан:

Герои Российской Федерации и Советского Союза;
полные кавалеры ордена славы;
участники Великой Отечественной войны;
инвалиды первой, второй, третьей групп и лица, сопровождающие их;
ликвидаторы аварии на ЧАЭС;
потребители с детьми в возрасте до 6 полных лет;
беременные женщины;
пенсионеры.

5.15. Книга отзывов и предложений находится в помещении службы приема и размещения Гостиницы.

5.16. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

5.17. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

5.18. Суммы для расчета фактически понесенных исполнителем расходов определяются соответствующим прейскурантом.

6. Права, обязанности и ответственность исполнителя

6.1. Исполнитель обязуется:

6.1.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять потребителю оплаченные гостиничные услуги.

6.1.2. Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.

6.1.3. Обеспечить конфиденциальность информации о потребителях и посетителях гостиницы.

6.1.4. Не проводить после 23.00 шумных мероприятий на территории гостиницы, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.

6.1.5. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.

6.1.6. Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

6.1.7. Своевременно реагировать на просьбы потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры гостиницы.

6.1.8. В случае аварии или выходе 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.

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

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

6.1.11. Обеспечивать смену постельного белья в номерах всех категорий, за исключением «Бюджетный», не реже чем каждые 3 дня, смену полотенец не реже чем каждые 3 дня.

Обеспечивать смену постельного белья в номерах категории «Бюджетный» не реже чем каждые 6 дней, смену полотенец не реже чем каждые 6 дней. По просьбе потребителя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.

6.1.12. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по жалобам Гостей.

6.2. Исполнитель имеет право отказать потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить потребителя из гостиницы и выдворить за территорию 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.

6.3. 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.

6.4. Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне гостиницы и у третьих лиц.

6.5. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

6.6. Внесенной в Гостиницу считается вещь, вверенная работникам Гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

6.7. Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей потребителя при условии, если они были приняты на хранение либо были помещены потребителем в предоставленный ему индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Гостиницы.

6.8. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Гостиницы.

6.9. Исполнитель освобождается от ответственности за утрату вещей в следующих случаях:

- потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил своевременно об этом администрации гостиницы;
- утраченная вещь была оставлена в неотведенных для этого местах - у входа в гостиницу, на стойке службы приема и размещения (если вещь при этом не была передана непосредственно в руки работника гостиницы) и пр.;
- утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности и пр.) и не была передана исполнителю на хранение или помещена в специальный индивидуальный сейф;
- утраченная вещь находилась в индивидуальном сейфе, но по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

6.10. Сроком хранения вещей потребителя в Гостинице является срок проживания данного потребителя в Гостинице.

6.11. Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем высвобождению, либо оставленные в сейфе после расчетного часа выезда 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 по форме, установленной в Приложении № 3 к настоящим Правилам.

6.12. Исполнитель ставит в известность потребителя о забытых им вещах по предоставленным потребителем исполнителю контактным данным.

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

6.14. Забытые вещи хранятся исполнителем в течение 6 (шести) месяцев.

6.15. По истечении установленного срока хранения забытые потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами Исполнителя.

7. Права, обязанности и ответственность потребителя

7.1. Потребитель обязан:

7.1.1. Соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в каждом номере Гостиницы.

7.1.2. Соблюдать правила пожарной безопасности.

7.1.3. Уважать права других потребителей и посетителей Гостиницы

7.1.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

7.1.5. Немедленно оповестить портье и службу безопасности в случае утраты карты гостя.

7.1.6. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы лично или за приглашенное лицо.

7.1.7. Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.

7.1.8. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

7.1.9. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Гостиницы их служебных обязанностей.

7.1.10. Соблюдать очередность при оформлении размещения.

7.1.11. Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования Гостиницы.

7.1.12. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Гостиницы.

7.2. Потребителю запрещается:

7.2.1. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем;

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

7.2.3. Курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории в неотведенных для этого местах;

7.2.4. 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.

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

7.2.6. Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны;

7.2.7. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон;

7.2.8. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Гостиницы;

7.2.9. Находиться в служебных помещениях Гостиницы без разрешения работников Гостиницы;

7.2.10. Играть в азартные игры в местах общего пользования Гостиницы;

7.2.11. Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов;

7.2.12. Засорять места общего пользования;

7.2.13. Использовать открытый огонь;

7.2.14. Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования Гостиницы;

7.2.15. Выполнять работы или совершать другие 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 Гостей;

7.2.16. Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц;

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

7.2.18. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования Гостиницы (лобби, холлы этажей), за исключением предприятий питания.

7.2.19. Курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также в неустановленных для этого местах.

7.3. Запрещается доступ и пребывание в Гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, в пляжной одежде, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителей с животными.

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

7.5. Потребитель вправе:

7.5.1. Пользоваться всеми Гостиничными услугами при условии их оплаты.

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

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

7.6. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Потребитель возмещает Гостинице ущерб в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем прейскуранту.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Перечень сведений для осуществления бронирования;
2. Перечень сведений для отказа от бронирования;
3. Форма акта о помещении забытых вещей потребителя на хранение.
4. Правила противопожарной безопасности;
5. Перечень иных платных услуг, оказываемых в Гостинице третьими лицами.

Коммерческий директор **И.А. Берсенева**

Приложение №1
к Правилам проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами,
утвержденным Приказом генерального
директора АО «Гостиница «Золотой
Колос» № 50/ОВ-15 от 31.12.2015 г.

Перечень сведений для осуществления бронирования

1. наименование исполнителя
2. сведения о заказчике (потребителе);
3. ФИО потребителей, для которых осуществляется бронирование номеров;
4. сведения о предоставляемом номере;
5. цена номера;
6. период проживания в гостинице;
7. условия бронирования,
8. срок оплаты счета;
9. _____

Приложение №2
к Правилам проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами,
утвержденным Приказом генерального
директора АО «Гостиница «Золотой
Колос» № 50/ОВ-15 от 31.12.2015 г.

Перечень сведений для отказа от бронирования

1. наименование исполнителя
2. сведения о заказчике (потребителе);
3. номер бронирования;
4. период проживания в гостинице;
5. ФИО потребителей, для которых осуществлялось бронирование номеров;
6. _____

Приложение №3
к Правилам проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами,
утвержденным Приказом генерального
директора АО «Гостиница «Золотой
Колос» № 50/ОВ-15 от 31.12.2015 г.

Форма акта о помещении забытых вещей потребителя на хранение

АКТ
о помещении забытых вещей потребителя на хранение

г. Москва «___»_____20__ г.

Настоящий акт составлен в гостинице _____
работниками АО _____:
_____
_____

о нижеследующем:
1. «___»_____20__ года в номере №___, подлежащем освобождению, и оплата за который закончилась (при этом потребитель не известил администрацию гостиницы о продлении своего проживания), были обнаружены следующие вещи, предположительно принадлежащие потребителю:
_____
_____
_____
2. Указанные в п.1 настоящего акта вещи признаны забытыми потребителем и помещены на временное хранение в комнату забытых вещей гостиницы, расположенную по адресу: _____.

Подписи лиц, составивших акт:
_____/_____/
_____/_____/
_____/_____/

Приложение №4
к Правилам проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами,
утвержденным Приказом генерального
директора АО «Гостиница «Золотой
Колос» № 50/ОВ-15 от 31.12.2015 г.

Правила противопожарной безопасности

1. В номерах и помещениях Гостиницы запрещается:

- курить в не отведенных для этого местах;
- хранить легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, взрывчатые вещества, баллоны с газами, товары в аэрозольной упаковке и другие взрывоопасные вещества и материалы, а также нагревательные и бытовые электроприборы;
- загромождать мебелью, оборудованием и другими предметами проходы, коридоры, тамбуры, лифтовые холлы, лестничные площадки, марши лестниц, а также забивать эвакуационные выходы;
    - проводить· уборку помещения с применением бензина, керосина и других легковоспламеняющихся и горючих жидкостей;
- Пользоваться электронагревательными приборами (в том числе кипятильниками, электрочайниками, электроутюгами, электроплитками).
- оставлять без присмотра включенные в сеть электроприборы, телевизоры, радиоприемники, компьютеры, принтеры и т.п.
- использовать электроприборы с нарушением правил пожарной безопасности;
- обертывать электролампы и светильники бумагой, тканью и другими горючими материалами, а также эксплуатировать их со снятыми колпаками (рассеивателями);
- самостоятельно прокладывать транзитные электропроводки и кабельные линии в номерах, а также через пожароопасные и взрывоопасные зоны;
- использовать светильники местного освещения (настольные лампы, торшеры, бра и т.п.) лампы накаливания мощностью более 60 ватт, а также светильники с источником света, номинальная мощность выше допустимых значений, установленных в паспорте или в техническом описании;
- складировать горючие материалы на расстоянии менее 0,5 метра от светильников, электропроводов и других электроустановок;
- использовать самодельные кипятильники, плитки и другие электронагревательные приборы;
- использовать электроустановки, имеющие механические повреждения и (или) нарушения целостности электроприборов;
- использовать вентиляционные каналы в качестве дымоходов; .закрывать вытяжные каналы, отверстия и решетки;
- выжигать скопившиеся в воздуховодах жировые отложения, пыль, горючие вещества и конденсат
- отключать или снимать огнезадерживающие устройства;
- хранить горючие материалы ближе 0.5 метра от воздуховодов;
- хранить в вентиляционных камерах различное оборудование и материалы.

Приложение №5
к Правилам проживания в гостинице
и пользования гостиничными услугами,
утвержденным Приказом генерального
директора АО «Гостиница «Золотой
Колос» № 50/ОВ-15 от 31.12.2015 г.

Перечень иных платных услуг, оказываемых в Гостинице третьими лицами