

# ОТЕЛЬ МИЛАН

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Альфа консалт»

Ж.А. Галицына

03.07.2019 г.

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «МИЛАН»

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Милан» (далее - Гостиница) разработаны на основе Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 №1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (далее - Постановление).

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Основные понятия используемые в контексте настоящего положения имеют следующие значения:  
«Гостиница» - имущественный комплекс (здание и прилегающая территория), предназначенный для предоставления услуг;

«Гость» - гражданин или организация, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«Исполнитель» - ООО «Альфа консалт» (далее также - «Гостиница»), оказывающее гостиничные услуги потребителям на возмездной основе.

1.2. Режим работы Гостиницы - круглосуточный.

1.3. Номер в гостинице предоставляется гостям по предъявлении паспорта гражданина РФ, детям до 14 лет - свидетельства о рождении, военнослужащим - удостоверения личности или военного билета, а для иностранных граждан - гражданского паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами).

1.4. При поселении Гость вносит оплату наличными денежными средствами в валюте РФ (рубли), либо предоставляет в качестве гарантии кредитную карту, по которой производится предавторизация (резервирование денежных средств на кредитной карте в пользу Гостиницы) на срок проживания в Гостинице.

1.5. В случае отказа Гостя от предавторизации или внесения депозита на весь период пребывания, при бронировании номера на длительный срок, внесение наличной предоплаты или предавторизация возможны посуточно, но при условии внесения предоплаты или гарантий на один день вперед минимально.

1.6. При поселении Гость в качестве гарантии оплаты дополнительно предоставленных услуг вносит депозит, либо предоставляет в качестве гарантии кредитную карту, по которой производится предавторизация, на сумму в соответствии с Прейскурантами Гостиницы.

### 2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.

2.1. Договор на предоставление услуг заключается путем дачи письменного согласия с правилами проживания (присоединения к договору), а также внесения предоплаты (оплаты) при предъявлении Гостем паспорта или иного документа удостоверяющего личность потребителя. При оформлении проживания в Гостинице исполнитель выдает квитанцию (счет за проживание), подтверждающую заключение договора на оказание услуг.

2.2. Бронирование номера в Гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Гостиницы посредством почтовой, телефонной и иной связи.

Тел. (495) 648-92-92;

Факс:(495)648-93-36;

e-mail: [reservation@hotelmilan.ru](mailto:reservation@hotelmilan.ru).

2.3. При гарантированном бронировании Гостем (либо организацией) производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.

2.4. В случае если Гость при гарантированном бронировании со 100 % предоплатой за 1 сутки проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил

бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование аннулируется, если от Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.

2.5. При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании при загрузке Гостиницы более 90 %, если Гостем не указано точное время заезда, бронирование аннулируется в 18:00 даты заезда по местному времени.

### **3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСТИНИЦЕЙ.**

3.1. Плата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиницей, осуществляется по действующим ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным Генеральным директором Гостиницы.

3.2. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом с 12.00 часов текущих суток по местному времени.

3.3. При гарантированном и негарантированном бронировании расчетным часом всегда является 12.00 и взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки, что гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 до 12.00 следующего дня при любом времени заезда.

3.4. При заезде без предварительного бронирования:

3.4.1. При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», при размещении гостя после расчетного часа с 14.00 до 06.00 следующего дня - выезд осуществляется в 12.00 текущих суток. Оплата взимается за сутки.

3.5. Время поселения в Гостиницу — 14.00. При заезде Гостя без предварительного бронирования до указанного времени, Гостиница предоставляет поселение Гостю при наличии свободных номеров, при условии оплаты половины стоимости суток проживания.

3.6. При продлении проживания до 14.00 часов плата за 2 часа дополнительного пребывания с 12.00 до 14.00 часов текущих суток включаются в цену номера.

3.7. Продление номера после первых суток проживания возможно минимум на 0,5 суток. При продлении проживания с 12.00 до 18.00 часов текущих суток взимается оплата в размере 50 % стоимости номера в сутки.

3.8. При продлении проживания с 12.00 текущих суток до 24.00 или 12.00 следующих суток взимается оплата в размере 100 % стоимости номера в сутки.

3.9. При необходимости продления проживания в Гостинице, Гость может обратиться в Службу приема за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Гостинице срок проживания может быть продлен.

3.10. При продлении проживания в Гостинице Гость оплачивает 100 % стоимости проживания за продленный период.

3.11. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется Службой приема.

3.12. Детям до 7 лет включительно (при предоставлении документов, подтверждающих возраст) в Гостинице предоставляется бесплатное проживание (при не предоставлении детям основного места/ кровати).

При наличии возможности, Гостиница может предложить дополнительное место/кровать за дополнительную плату в соответствии с действующим Прейскурантом.

3.13. Гостиница предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

- вызов скорой медицинской помощи;
- доставка в номер почтовой корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
- побудка к определенному времени;
- информацию о расписании поездов и самолетов.

3.14. При проживании Гостя в отеле более 2 (двух) суток во всех категориях номеров смена постельного белья производится на третьи сутки с даты заезда. Смена полотенец производится ежедневно. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец без дополнительной оплаты.

3.15. При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая оказанные дополнительные услуги, в том числе городские, междугородние и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри Гостиницы, и сдает ключ от номера администратору. В случае если Гость не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, Гость получает полный или частичный возврат депозита.

3.16. Предельный срок проживания не установлен.

#### **4. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЕ В ГОСТИНИЦЕ ВНЕ ОЧЕРЕДИ.**

- 4.1. Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Гостинице размещаются:
  - 4.1.1. Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена славы;
  - 4.1.2. Участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним категории граждан;
  - 4.1.3. Инвалиды первой, второй и третьей групп, а также лица, сопровождающие их;
  - 4.1.4. Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов исполнительной власти и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).

#### **5. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ.**

- 5.1. Гости обязаны соблюдать установленный исполнителем порядок проживания.
- 5.2. Проживающие в гостинице Гости обязаны бережно относиться к имуществу и оборудованию. Гость в соответствии с законодательством РФ возмещает полный ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, а также несет ответственность за иные совершаемые нарушения. Повреждением имущества считается порча материалов (предметов), после которой указанные материалы (предметы) теряют свои изначальные качества. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Гость обязан возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ. Размер ущерба определяется по ценам согласно утвержденному Генеральным директором Прейскуранту.
- 5.3. Гости обязаны соблюдать чистоту и порядок.
- 5.4. Гости обязаны соблюдать тишину с 23.00 часов до 7.00 часов.
- 5.5. Гости обязаны соблюдать правила пожарной безопасности.
- 5.6. По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить занимаемый номер и произвести оплату всех дополнительных услуг, которыми он воспользовался, в полном объеме.
- 5.7. Перед тем, как покинуть номер, Гость обязан убедиться, что окна и двери его тщательно закрыты, выключены электроприборы и электрический свет.
- 5.8. В целях обеспечения безопасности проживающих в Гостинице регламентирован пропуск их Гостей. Пропуск Гостей может быть осуществлен только на основании документа, удостоверяющего личность. Сотрудник службы Приема и Размещения обязан снять копию документа и передать информацию сотрудникам службы безопасности.
- 5.9. Гости не зарегистрированные в гостинице могут оставаться в номере только по просьбе проживающего и только с 8:00 до 23:00 часов. После 23 часов Гости обязаны оформить свое пребывание в гостинице - зарегистрироваться в службе приема согласно действующим правилам с осуществлением 100 % оплаты за проживание.
- 5.10. При выезде из Гостиницы потребитель обязан поставить в известность администратора службы приема, произвести полный расчет за проживание и оказанные дополнительные услуги, сдать ключ от номера.

#### **6. В ГОСТИНИЦЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ.**

- 6.1. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.
- 6.2. Передавать посторонним лицам ключ от номера и карточку Гостя.
- 6.3. Проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования с администрацией Гостиницы.
- 6.4. Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50х50 см. должны храниться в камере хранения Гостиницы в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей), взрывчатые, токсичные материалы, оружие, наркотические вещества. Оружие, как и другие ценные вещи должны храниться в сейфе.
- 6.5. Находиться на территории Гостиницы, иметь при себе и хранить в номере холодное и огнестрельное оружие.
- 6.6. Использовать не входящие в перечень оборудования номера электротехнические и электронагревательные приборы (телевизоры, аудио- и видеоманитофоны, электрокипятильники, электрочайники, электрокофеварки, электроплиты и т.п.). В целях обеспечения противопожарной безопасности администрация Гостиницы оставляет за собой право изъятия указанных приборов на хранение до выезда Гостя из Гостиницы.
- 6.7. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Гостиницы.
- 6.8. Курить, в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».
- 6.9. Нарушать покой других Гостей, создавая шум.

6.10. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у Гостей Гостиницы, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения.

6.11. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Гостиницы, не предназначенных для этого (лобби, холлы этажей).

6.12. Находиться на территории Гостиницы в наркотическом, токсическом и алкогольном опьянении.

6.13. Нарушать права других постояльцев Гостиницы путем угроз, выражения нецензурной бранью, рукоприкладства.

#### **7. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ.**

7.1. Обеспечивать в надлежащем объеме заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.

7.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо в Службе приема Гостиницы.

7.3. Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которые находятся в Службах Гостиницы.

7.4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.

#### **8. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ.**

8.1. Гостиница имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Гостиницы.

8.2. В случае отказа Гостя от размещения в день поселения возврат полной суммы производится, если Гость подошел к стойке Службы приема в течение первого часа после поселения и не воспользовался номером. Супервайзер номерного фонда после проверки присваивает номеру статус «Чистый».

8.3. Если Гость воспользовался номером или подошел к стойке Службы приема с целью отказа от номера позднее 1-го часа после поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

8.4. В случае истечения срока проживания и при отсутствии Гостя в номере с 12:00 до 14:00, если проживание не продлено и не оплачено в срок, администрация Гостиницы вправе создать комиссию, сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, и освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, и другие вещи администрация помещает на временное ответственное хранение в Службу номерного фонда.

8.5. Порядок и правила хранения и получения имущества из Службы номерного фонда, утвержден Генеральным директором гостиницы и находится в Службе номерного фонда.

Гостиница, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей Гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, которые не были сданы на временное хранение Гостем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф, независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Гостиницы. Гость обязан исключить передачу ключа и данного кода от сейфа третьим лицам. Сейф, при наличии ценных вещей в нем, должен быть закрыт.

8.6. Гостиница не несет ответственность за пропажу денег и ценностей, не сданных в камеру хранения, индивидуальный сейф или в сейфовую ячейку, расположенную в Службе приема.

8.7. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Гостиницы через Службу приема. В противном случае, Гостиница не несет ответственности за сохранность вещей.

8.8. В случае обнаружения забытых вещей Гостиница немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница хранит забытую Гостем в Гостинице вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи и деньги хранятся до 1 года.

8.9. Исполнитель оставляет за собой право ведения оперативной видеосъемки в местах общего пользования (вестибюль, холлы, коридоры) в целях обеспечения безопасности гостей и работников Гостиницы. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

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

8.11. В случае не исполнения данных правил Гостем, последний может быть выселен с территории Гостиницы без объяснения причин.

8.12. Гость дает согласие на обработку Обществом с ограниченной ответственностью «Альфа консалт», адрес регистрации: 107143, г.Москва, ул. Вербная, д.8, стр.1 эт.1, ком. 112 (далее также - Оператор),

своих персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», путем подписания регистрационной карты гостя.

Согласие дается гостем на смешанную обработку своих персональных данных (с применением и без применения средств автоматизации), для целей заключения с Оператором и/или с третьими лицами, в том числе (но, не ограничиваясь), договоров оказания гостиничных услуг, предоставления гостиничных и иных услуг, предоставления персональных данных гостя в органы миграционного учета в соответствии с законодательством, осуществления Оператором уставной деятельности, а также в случаях, установленных действующим законодательством.

Персональные данные, предоставленные гостем Оператору, включают в себя, в том числе (но, не ограничиваясь), фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес регистрации, паспортные данные гостя, а также все иные персональные данные, относящиеся к личности гостя, доступные либо известные в любой конкретный момент времени Оператору (далее - «Персональные данные»).

Настоящее согласие предоставляется Оператору на осуществление любых действий в отношении персональных данных гостя, которые необходимы для достижения указанных выше целей, включая, без ограничения: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование, уничтожение Персональных данных, а также осуществление любых иных действий с Персональными данными гостя с учетом действующего законодательства.

Обработка Персональных данных осуществляется Оператором с применением следующих способов: хранение, запись на электронные и бумажные носители, систематизация, передача с использованием сети общего пользования Интернет и на бумажных носителях третьим лицам.

Настоящее согласие дается на срок 10 (десять) лет. Отзыв настоящего согласия может быть произведен в письменной форме путем направления гостем соответствующего письменного уведомления Оператору не менее чем за 1 (один) месяц до момента отзыва согласия.

8.13. Администрация отеля оставляет за собой право изменить присвоенный номер комнаты перед заездом гостя, при условии, если будет предоставлен номер такой же категории, который был забронирован ранее.

8.14. После заселения в номер, в течение одного часа Гость обязан заявить администратору службы приёма и размещения (стойку регистрации), об обнаруженных им повреждениях предметов оснащения и комплектации номера отеля. При отсутствии заявления и обнаружения администрацией при выезде Гостя порчи, утраты или повреждения имущества Гостиницы, Гость возмещает материальный ущерб отелю в соответствии с законодательством РФ. В случае отказа от возмещения ущерба, Гостиница вправе обратиться органы Министерства внутренних дел, а также в судебные органы в соответствии с действующим законодательством.