



1. Общие положения

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг ООО «1 АРТ ОТЕЛЬ» Гостиницы 1 АРТ ОТЕЛЬ разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N1853 "Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ".

Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (далее – Гости), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать или приобрести, либо заказывающими, приобретающими (или) использующими услуги Гостиницы исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем – ООО «1 АРТ ОТЕЛЬ» Гостиница 1 АРТ ОТЕЛЬ, по адресу: 129626, г. Москва, ул. Староалексеевская, 20 (далее – Гостиница), который оказывает услуги гостиничные услуги с предоставлением питания в ресторане или без такового.

Гостиница состоит из 155 номеров, которые делятся на 2 категории – Комфорт и Студия, и отличаются площадью комнат и уровнем удобств, Ресторана и бара «КОКОФРЕШ» на «86» посадочных мест, 1 конференц-зала и 2 переговорных комнат общей вместимостью до «50» гостей, наземной охраняемой парковкой вместимостью до 30 машин.

На основании решения аккредитованной организации ООО «Спутник – спорт энд бизнес тревел» № 054 от «21» мая 2021 года ООО «1 АРТ ОТЕЛЬ» было выдано Свидетельство Рег. № 77/АА-119-2021/54-2021 от «21» мая 2021 года о присвоении Гостинице категории «Четыре звезды» в соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения, утвержденной Постановлением от 18 ноября 2020 г. N 1860 ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ (Приложение№1).

Режим работы Гостиницы – ежедневный, круглосуточный.

В настоящие Правила допускается вносить изменения при взаимном согласии Исполнителя и Потребителя, заблаговременно подтвержденного документально, в случае, если они не противоречат нормам действующего законодательства.

2 . Условия бронирования

Гостиница имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.

Бронирование номера в Гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Гостиницы посредством почтовой, телефонной, ч/з сайт, ч/з онлайн площадки и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя или Заказчика (физическое (юридическое) лицо), имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в пользу потребителя).



При бронировании, размещении или при свободном поселении Потребитель или Заказчик выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за Гостиницей.

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

Исполнитель вправе применять в Гостинице следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до определенного часа, установленного Исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания и/или преавторизация банковской карты (условия оплаты зависят от выбранного тарифа на проживание). Для представителей юридических лиц, имеющих с Исполнителем договор с отсрочкой платежа, взаиморасчеты осуществляются в рамках и период определенный письменным соглашением.

Все бронирования в Гостинице гарантированные предоплатой, банковской картой или договором с отсрочкой платежа сохраняются до 12:00 дня, следующего за бронированным днем заезда.

В случае, если бронирование не было отменено до 18:00 дня прибытия, а гость не прибыл, то исполнитель взимает с Заказчика плату в сумме, равной стоимости первых суток проживания по забронированному тарифу.

Заявка на отмену бронирования должна быть оформлена в письменном виде и направлена в адрес Гостиницы по факсу или по электронной почте или иной связью, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Потребителя или лица, представляющего его интересы.

В случае если Гость при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за весь срок проживания (по специальному, невозвратному, предоплатному тарифу на размещение) не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, предоплата возврату не подлежит.

Иностранцам гражданам в Гостинице оказывается визовая поддержка. В случае незаезда иностранных граждан, с них взимается неустойка в соответствии с утвержденными тарифами.



При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, Гостиница имеет право аннулировать бронирование после 18:00 дня заезда по местному времени.

Гостиница вправе отказать в предоставлении своих услуг, когда отсутствует возможность предоставления услуг, в том числе, если учредительными документами Гостиницы или гражданско-правовым договором, заключенным с ней, предусмотрена обязанность Гостиницы в определенном порядке предоставлять услуги соответствующей категории лиц.

3. Размещение

Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации (при предъявлении документа, подтверждающего резидентство гражданина в другой стране – например, ID карточка др. государства);
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- 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;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

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. (в ред. Постановления Правительства РФ от 01.04.2021 N 519)

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). (в ред. Постановления Правительства РФ от 01.04.2021 N 519)

Договор заключается между потребителем и исполнителем путем заполнения регистрационной формы установленного образца (Приложение №2), подписанной двумя сторонами. После чего администратор отдела приема и размещения выдаёт карту гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг (по запросу гостя).

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", а также в соответствии Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021).

Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в 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", а также в соответствии Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021).

Гость дает свое согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Администрацией Гостиницы в соответствии с действующим законодательством.

Администрация Гостиницы 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 на Гостиницу.

Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, но не более чем на 180 дней, а для иностранных граждан – в пределах срока действия визы или миграционной карты.

Заезд в Гостиницу и выезд из Гостиницы Потребителя осуществляются с учетом расчетного часа. Время заезда - 14 часов по местному времени. Время выезда - 12 часов по местному времени.

Размещение Гостя до расчетного часа производится только при наличии свободных от брони номеров.



При необходимости продления проживания в Гостинице, Гость может обратиться в отдел приема и размещения за 24 часа до установленного времени выезда. При наличии свободных мест в Гостинице срок проживания может быть продлен.

В Гостинице предоставляется возможность проживания ребенка от 0 до 5 лет в номере с родителями без дополнительной оплаты.

В стоимость номера входят следующие виды услуг, оказываемые Гостиницей:

- проживание в номере Гостиницы в течение всего срока, оговоренного и оплаченного при регистрации Гостя;
- наличие в номере душевой комнаты и туалета;
- наличие в номере сейфа, мини-холодильника, телевизора, телефона, чайника, фена, чайной посуды;
- наличие в номере ежедневно пополняемого чайного набора (чай, кофе, сахар, вода);
- наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения (мыло, шампунь, туалетная бумага и т.п.);
- смена полотенец по запросу Гостя;
- ежедневная уборка в номере (если гость не оставил на двери табличку «Не беспокоить»);
- ежедневная смена постельного белья по требованию гостя. Гостиница обязуется менять постельное белье не реже 1 раза в 3 дня без просьбы Гостя;
- пользование беспроводным интернетом в номере и на территории Гостиницы;

Гостиница предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг (по запросу):

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иглолок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- предоставление зубного набора, шапочки для душа;
- предоставление набора письменных принадлежностей (конвертов, почтовой бумаги);
- предоставление халата;
- справочная информация по городу;
- предоставление утюга и гладильной доски;
- предоставление дополнительных подушек;
- предоставление дополнительных одеял;
- кроватка для ребенка в возрасте до 1 года;
- детское кресло в ресторане для детей до 3-х лет.



Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется отделом приема и размещения. Общее количество проживающих Гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

Посещение проживающих в Гостинице третьими лицами разрешается с обоюдного согласия Администрации Гостиницы и проживающего Гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено с 07:00 до 23:00. При этом все лица, находящиеся в номере, обязаны зарегистрироваться на стойке приема и размещения.

Доступ курьеров на территорию отеля ограничен – если Гость ожидает курьера/доставку, ему необходимо спуститься на 1-й этаж в лобби отеля для встречи курьера.

Завтрак сервируется в Ресторане «КОКОФРЕШ» с 7:30 до 11:00 в будние дни, с 8:00 до 12:00 в выходные и праздничные дни.

Гостиница предоставляет обслуживание в номерах в соответствии с утвержденным меню.

Услуги прачечной и химчистки предоставляются в соответствии с утвержденным прейскурантом:

- Вещи, сданные в глажку, стирку или химчистку до 09:00 часов, будут возвращены до 10:00 часов следующего дня. Вещи, сданные после 09:00 часов, будут возвращены в течение 48 часов.
- Услуга экспресс-стирка – выполнение заказа в течение 4 часов, вещи принимаются с 08:00 до 17:00.
- Услуга экспресс-глажка – выполнение заказа в течение 2 часов, вещи принимаются с 08:00 до 18:00.
- Услуга "Глажка" может быть выполнена только для чистых вещей.
- Заказ, не имеющий заполненную форму, считается недействительным.
- При отсутствии рекомендаций по обработке Гостиница не несет ответственности за изменения в структуре материала, его форме или окраске.
- Не принимаются вещи без специальной маркировки о способах обработки.
- Гостиница не несет ответственности за повреждения в процессе обработки изделий с несъемной фурнитурой, деталей из кожи и синтетических материалов, а также за не удаленную гостем фурнитуру, не подлежащую обработке.
- Гостиница не несет ответственности за севшие и полинявшие вещи, а также вещи, не затребованные гостем в течение 1 месяца после сдачи.
- В случае утери или порчи компенсация не превысит трехкратный размер стоимости предоставленных услуг.
- На комбинированные изделия со стразами, блестками, шелком, трикотажем, деревом, мехом и кожей стоимость услуги увеличивается на 50%
- Ответственность за задержку и/или повреждения, произошедшие в процессе обработки или доставки изделий в Гостиницу, несет внешний поставщик.



- В выходные и праздничные дни услуги не предоставляются.

При выезде из Гостиницы Гость сдает ключ-карту от номера администратору отдела приема и размещения.

4. Порядок оплаты

В Гостинице установлена посуточная оплата проживания.

Плата за проживание в Гостинице взимается в соответствии с расчетным часом.

При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа дня заезда по условиям имеющегося бронирования (ранний заезд) плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток от стоимости размещения в соответствии с выбранной категорией номера, согласно действующему прейскуранту цен, утвержденному Приказом Операционного директора.

Размещение потребителя без предварительного бронирования (walk-in) с 0 часов 00 минут до 12 часов текущих суток по местному времени возможно только при наличии в Гостинице свободных от брони номеров, с оплатой проживания в размере 50% от стоимости размещения в соответствии с выбранной категорией номера, согласно действующему прейскуранту цен, утвержденному Приказом Операционного директора.

В случае задержки выезда (поздний выезд):

- Не более 6 часов после расчетного часа - взимается 50% от стоимости суток.
- От 6 до 24 часов после расчетного часа - взимается 100% от стоимости суток.

Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги, утвержденному Приказом Операционного директора.

Все счета оформляются в российских рублях.

Оплата производится либо банковской картой, либо наличными в российских рублях в кассах Гостиницы, либо банковским переводом на расчетный счет Гостиницы.

Оплаты наличными или по банковским картам возможны только в российских рублях.

В Гостинице к оплате принимаются карты МИР, Visa, MasterCard, Maestro.

В связи с ограничениями, накладываемые банками-эмитентами (лимиты платежей, ограниченный срок действия и т.п.) на использование виртуальных платежных карт, оплата виртуальными платежными



картами возможна только при бронировании и предоплате через интернет, а для юридических лиц - только при наличии подписанного договора с Гостиницей.

Все платежи банковским переводом производятся в российских рублях (если оплата производится внутри РФ), в долларах США или ЕВРО (если оплата производится из другой страны). Все расходы, связанные с банковским переводом, (комиссионные и т.п.) берет на себя плательщик. При оплате в долларах США или ЕВРО, сумма рассчитывается по курсу ЦБ РФ на дату выставления счета с учетом расходов за услуги Банков по переводу денежных средств (10% от суммы платежа).

Основной гарантией оплаты услуг Гостиницы является внесение Клиентом предоплаты за услуги, бронируемые в гостинице, и депозита на незапланированные дополнительные расходы. Предоплата за услуги Гостиницы является обязательной и производится до заезда гостя на всю сумму забронированных услуг с учетом налогов в случае, если бронирование оформлено по тарифам, облагающимся специальными условиями: внесенные денежные средства не возвращаются в случае модификации или отмены брони. Если номер забронирован по тарифам, которые не облагаются строгими условиями, внесение оплаты за проживание происходит при заезде гостя. Внесение депозита на счет носит добровольный характер и решение об этом гость принимает самостоятельно в момент заселения и/или в процессе проживания в Гостинице. Внесение депозита дает возможность гостю закрывать дополнительные услуги Гостиницы (не предоплаченные до заселения) на номер комнаты, пользоваться услугами прачечной и химчистки, пользоваться телефоном в номере для городских, междугородних и международных переговоров. Минимальная сумма депозита за номер – 2000 (две тысячи) рублей за сутки проживания в Гостинице. Гость может внести большую сумму по своему усмотрению. В случае отсутствия депозита на счете гостя в системе проставляется отметка NO POST, не дающая гостю возможности пользоваться дополнительными услугами без дополнительной (предварительной) оплаты.

При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, и сдает ключ от номера на стойке приема и размещения.

В случае возникновения положительного остатка на счету Гостя на момент выезда из Гостиницы, неиспользованная сумма депозита возвращается плательщику (Гостю или его уполномоченному лицу, осуществившему оплату) полностью или частично, тем же способом, каким была сделана оплата (банковским переводом, на банковскую карту, наличными), по которой осуществляется возврат, согласно правил, закрепленных законодательством РФ и внутренними процедурами Гостиницы.

ВНИМАНИЕ! Скидки и льготы, действующие в Гостинице, не применяются к специальным тарифам (договорные тарифы с корпоративными клиентами, тарифы агентств, интернет-тарифы) и не суммируются.

5. Расчеты с юридическими лицами

Как правило, все расчеты с юридическими лицами осуществляются в безналичном порядке. Кроме того, законодательством РФ предусмотрена возможность расчетов между юридическими лицами банковскими картами, наличными (в том числе возвраты) – в сумме, не превышающий 100 000 руб. по



одному договору (согласно Указанию ЦБ РФ от 07 октября 2013 г. №3073-У «Об осуществлении наличных расчетов»), при выполнении следующих условий:

- 1) при заезде гость сообщает о том, что является представителем юридического лица, либо указывает это при бронировании;
- 2) предоставляет доверенность (оригинал, факс, копия) от компании с подписью уполномоченных лиц и печатью компании в режиме рабочего времени финансового отдела Гостиницы, согласно производственному календарю, в будние дни с 09:00 до 18:00, для осуществления проверки правильности и полноты содержания предоставляемых документов, возможности принятия оплаты через отдел продаж (в соответствии с требованиями законодательства РФ). Выдача доверенности регулируется статьей 185 Гражданского кодекса, где сказано, что доверенность представляет собой письменное уполномочие, выдаваемое одним лицом другому лицу для представительства перед третьими лицами. Доверенность от имени организации должна выдаваться за подписью ее руководителя или иного лица, уполномоченного на это учредительными документами.

Расчеты между юридическими лицами осуществляется банковской картой, наличными через СПИР.

Если Гость выступает как частное лицо и при этом оплачивает товары (работы, услуги) через СПИР, то Гостиница выдает Гостю только кассовый чек без оформления приходных кассовых ордеров и счетов.

Если гость, не имея доверенности, вносит деньги за товары (работы, услуги) на стойке регистрации помимо кассового чека Гостиница выдает счет за проживание. Таким образом, документами, подтверждающими оплату наличными деньгами товаров (работ, услуг), в рассматриваемой ситуации являются кассовый чек и счет за проживание.

6. Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.



7. Обязанности Гостей:

- наличие регистрации в Гостинице обязательно для всех проживающих гостей;
- соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания, порядок оплаты предоставленных услуг и внесения депозита за дополнительные услуги;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;
- соблюдать технику безопасности при использовании бытовых электроприборов на территории Гостиницы;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Гостиницы действующего в день обнаружения ущерба, о чем составляется акт не менее чем в 2-х экземплярах. В случае отказа, а равно не подписание в момент предъявления акта, об этом делается соответствующая отметка, а акт подписывается представителями Гостиницы в количестве не менее чем 2 человек, а Гостю может быть отказано Гостиницей в предоставлении услуг размещения в соответствии с настоящими Правилами проживания и действующим законодательством Российской Федерации;
- не беспокоить других гостей, проживающих в гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Гостиницы (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.).
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать городские, междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить администратора отдела приема и размещения о своем выезде и сдать ключ от номера.
- Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков. Гость вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.

8. В Гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;



- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право;
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- курить на территории Гостиницы;
- употреблять в ресторане, баре и лобби Гостиницы продукты и напитки, приобретенные вне Гостиницы;
- выносить продукты и напитки с Шведской линии ресторана Гостиницы;
- использовать оборудование Гостиницы не по его прямому назначению (в случае затруднений гостю необходимо обратиться к сотрудникам Гостиницы для разъяснения правил использования);
- нарушать покой проживающих гостей после 23-00;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр.

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

В случае выявления фактов курения гостем в неотведенных для этого местах на территории Гостиницы, гость выплачивает Гостинице неустойку в размере 10000 рублей (десять тысяч рублей), о чем он уведомляется при заселении под роспись на регистрационной форме.

9. Обязанности Гостиницы

Гостиница обязана обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию Гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант стоимости номеров; сведения о работе размещенных в гостинице точек питания, связи, бытового обслуживания.

Гостиница обязана информировать гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в отделе приема и размещения Гостиницы.

Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.

10. Права Гостиницы



Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае произведения ежедневной уборки номера (в случае отсутствия на внешней стороне двери номера таблички «НЕ БЕСПОКОИТЬ»); в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

Гостиница вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

Гостиница имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц, не возмещение зафиксированного Гостиницей ущерба, ее имуществу или имуществу третьих лиц, без компенсации неиспользованных оплаченных дней проживания. Предоставление услуг Гостиницей Гостю прекращается в момент использования права Гостиницей на отказ в предоставлении услуг проживания. Гость утрачивает право пользования услуг и обязан незамедлительно освободить занимаемое помещение с момента получения уведомления об отказе в предоставлении услуг проживания от Гостиницы.

11. Дополнительная информация об условиях проживания

Гостиница, в соответствие со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей Гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Гостиницы в отдел приема и размещения. В противном случае, Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

В случае обнаружения забытых вещей сотрудники Гостиницы определяют находку в «Комнату забытых вещей» и предпринимают все меры по их возврату владельцу в соответствии с действующей процедурой.

Порядок и правила хранения и получения имущества из «Комнаты забытых вещей», утвержден Операционным директором ООО «1 АРТ Отель» и находится в отделе приема и размещения.

Гостиница хранит забытую Гостем вещь, включая ценные вещи, а также крупные суммы денег в течение 1 (одного) календарного года с момента регистрации в Журнале забытых вещей.

Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы.



Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Гостиницы.

Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.

Гостиница обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов. О любых шумных работах в Гостинице Администрация оповещает Гостей не позднее 12 часов до начала работ, размещая информацию на стойке приема и размещения.

Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

12. Порядок разрешения споров

При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N1853 (ред. от 01.04.2021) "Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ".

В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

Книга отзывов и предложений находится на Уголке потребителя в свободном доступе.

Требования и жалобы рассматриваются не позднее 7 рабочих дней со дня подачи жалобы.

13. Полезные контакты

Служба приема и размещения:

+7 (495) 323-99-99 e-mail: fo@1arthotel.ru

WhatsApp + 7 (968) 508-47-54

Viber + 7 (968) 508-47-54

Отдел бронирования:

+7 (495) 323-99-96 e-mail: re@1arthotel.ru

Отдел продаж:

+7 (495) 323-99-94 e-mail: sl@1arthotel.ru

VK + 7 (968) 508-47-54

Telegram + 7 (968) 508-47-54

Instagram + 7 (968) 508-47-54

Skype onearthotel@gmail.com

Facebook onearthotel@gmail.com