



## **ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ**

### **Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в Отеле "Измайловский Парк"**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1, Постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 09.10.2015г. N 1085 и иными федеральными и региональными нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность гостиниц.

**Мы рады приветствовать Вас в Отеле «Измайловский парк»**

**Телефоны служб Отеля: 1000/1001 – Ресепшн**

**+ 7 495 777 77 70**

**+ 7 985 857 28 77 (Whatsapp)**

Отель «Измайловский парк» отвечает всем требованиям безопасности.

В целях обеспечения безопасности в Отеле ведется видеонаблюдение.

Используемые термины:

**«Отель»** означает апартамент-отель, а также прилегающую к Отелю территорию, расположенную по адресу: 105187, г. Москва, ул. Щербаковская, дом 57а.

**«Гостиничные услуги»** означают услуги по обеспечению временного проживания Гостей и иные сопутствующие услуги, в соответствии с данными Правилами и действующим законодательством РФ.

**«Гость»** означает лицо, которое пользуется или намеревается пользоваться Гостиничными услугами.

Отель предназначен для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией отеля. По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер. При необходимости продления срока проживания необходимо сообщить об этом администратору гостиницы **не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа** – 12 часов по местному времени. При наличии свободных мест Администратор продлевает срок проживания.

Режим работы Отеля «Измайловский Парк» - круглосуточный.

Размещение на территории Отеля «Измайловский Парк» осуществляется в соответствии с системой расчётного часа:

**Время заезда - с 15.00 часов местного времени**

**Время отъезда - 12.00 часов местного времени**

При согласии Гостя с настоящими правилами и регистрации его в Отеле «Измайловский Парк» договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.

**В случае отказа Гостя от проживания или сокращения срока проживания администрация вправе удержать из внесенной Гостем предоплаты сумму в размере стоимости одних суток проживания.**

**Порядок предоставления и оплаты номера в Отеле**

Номер в Отеле предоставляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, а также других документов, необходимых для регистрации гражданина согласно действующему законодательству РФ.

Таковыми документами являются:

Для гражданина РФ - Паспорт гражданина РФ или загранпаспорт гражданина РФ (для лица, постоянно проживающего за пределами РФ);

Для иностранного гражданина – Паспорт иностранного гражданина, виза (при необходимости), миграционная карта;

Для лица без гражданства – Документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства (Паспорт лица без гражданства), разрешение на временное пребывание лица без гражданства или вид на жительство лица без гражданства;

Для граждан, не достигших 14-летнего возраста – свидетельство о рождении, документы, удостоверяющие личность находящихся вместе с ним родителей (усыновителей, опекунов) или сопровождающих близких родственников, имеющих документ, удостоверяющий их полномочия.

**Заселение граждан РФ по загранпаспорту РФ возможно только при условии постоянного проживания за пределами РФ с предоставлением документов, подтверждающих факт постоянного проживания на территории другого государства.**

Плата за проживание и услуги в Отеле осуществляется по свободным (договорным) ценам, утвержденным руководством Отеля «Измайловский

Парк» (согласно утвержденному прейскуранту) и начисляется в соответствии с единым расчетным часом.

**При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.**

В случае задержки выезда Гостя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:

**с 13:00 до 23:00 – 50% от стоимости номера за сутки;**

**с 23:00 до 12:00 следующего дня – 100% от стоимости номера за сутки.**

**При размещении Гостя в забронированном номере с 00:00 до 12:00 плата за проживание взимается в размере стоимости номера за сутки.**

Все расчеты производятся в рублях.

При осуществлении расчетов с Гостем Отель выдает ему кассовый чек или счет, подписанный администратором Службы приема и размещения.

В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее, чем за сутки), опоздания или незаезда Гостя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера в размере его стоимости за сутки. При опоздании более чем на сутки бронирование аннулируется.

При наличии задолженности за гостиничные услуги (проживание + дополнительные услуги), не возмещенный материальный ущерб, причиненный Отелю при проживании ранее, при отсутствии документов, обязательных к предъявлению при размещении, Отель вправе отказать (отказывает) гражданам в приеме и размещении.

**В этических целях и в целях предотвращения финансового ущерба или причинения вреда Гостям, Отель имеет право отказать в заселении в случаях, если Гость предположительно находится в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения или под воздействием психотропных веществ; выражается нецензурной бранью, грубит, оскорбляет персонал Отеля, нарушает общественный порядок. Также Гостю может быть отказано в посещении общественных мест Отеля (ресторан, лобби и т.п.) и нахождение в этих местах, а также отказано в обслуживании в случае ненадлежащего поведения, состояния или нарушении общепринятых и приемлемых норм в одежде, определенных Администрацией Отеля.**

Сотрудники Отеля наделены правом самостоятельно определять нормы надлежащего поведения Гостей, которые способствуют комфортному проживанию основной части Гостей Отеля на основе требований и указаний руководства, представлений сотрудников, потребностей и мнения Гостей и

устоявшихся этических или поведенческих норм в обществе. Сотрудники имеют право определять границы нарушения этических и поведенческих норм, которые в результате отрицательно влияют на комфорт другихGuestей, вынуждают другихGuestей на жалобы и предъявление претензий Отелю и его сотрудникам, создают повод для нанесения ущерба репутации Отеля, провоцируют возможный финансовый ущерб, формирование отрицательного отношения к Отелю или допускают распространения негативных сведений об Отеле. Для вынесения решения о расторжении договора проживания или отказе в заключении такого договора достаточно суждения двух сотрудников Отеля.

По просьбе проживающих, **с согласия администрации**, допускается нахождение посторонних лиц в номере **с 08:00 до 23:00 часов, для этого посетителю необходимо оставить у администратора на стойке регистрации удостоверение личности Гостя.**

В случае задержки посетителя в номере Гостя после 23:00 или прохода в Отель зарегистрированным Гостем посторонних лиц в ночное время (с 23:00 до 08:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер Гостя. За подселение взимается плата согласно утвержденного прейскуранта.

**Дополнительные услуги (пользование прачечной самообслуживания, дополнительная уборка номера, парковка, гигиенические наборы личного пользования) оплачиваются отдельно, согласно установленному прейскуранту.**

**Предусмотрен штраф за утерю ключа от номера (согласно утвержденному прейскуранту)**

### **Порядок проживания в Отеле**

Проживающие обязаны:

- бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;
- соблюдать чистоту и установленный порядок;
- в случае утраты или повреждения имущества Отеля возмещать стоимость ущерба в соответствии с действующим прейскурантом;
- строго соблюдать правила противопожарной безопасности;
- при уходе из номера закрывать водозаборные краны, выключить все электроприборы, погасить свет

**В Отеле запрещается:**

- **курить** (включая классические сигареты, самокрутки, трубки, электронные сигареты, IQOS, кальян, и т.п.) **на всей территории гостиницы, в т.ч. номерах (в соответствии с ФЗ №15-ФЗ от 23.02.13г.)**

**В случае нарушения взимается плата в качестве компенсации дополнительных услуг для устранения последствий в размере 5 000 (Пяти тысяч рублей).**

- **нарушать покой проживающих с 23:00 до 08:00;**
- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие;
- пользоваться электрокипятильником и электроплиткой;
- переставлять мебель в номере возможно только с согласия администратора Отеля;
- Держать в номере домашних животных (птиц, рыбок, земноводных и т.д.) без предварительного согласования с Администрацией Отеля, а также нарушать правила нахождения в Отеле с домашними животными
- выносить из номеров принадлежащее Отелю имущество;
- пользоваться постельными принадлежностями без постельного белья;
- стирать постельные принадлежности и махровые изделия, принадлежащие Отелю;

**При причинении ущерба Отелю Гость несет материальную ответственность (согласно установленному прейскуранту)**

**ОТЕЛЬ НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ЦЕННЫЕ ВЕЩИ ГОСТЕЙ, ОСТАВЛЕННЫЕ БЕЗ ПРИСМОТРА.**

**ОТЕЛЬ НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА РАБОТУ ГОРОДСКИХ СЛУЖБ (АВАРИЙНОЕ ОТКЛЮЧЕНИЕ ЭЛЕКТРИЧЕСКОЙ И ТЕПЛОВОЙ ЭНЕРГИИ, ВОДОСНАБЖЕНИЯ).** При этом ОТЕЛЬ обязан принять меры для обеспечения электроэнергией и водопотреблением постояльцев Отеля по мере возможности.

Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае технических проблем в номере, задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами;

В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Забытые Гостями вещи хранятся в Отеле в течение 6 месяцев.

- Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации.
- Неиспользованные предметы индивидуального пользования хранятся в течение 1 недели. Использованные предметы индивидуального пользования не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации.
- Индивидуальные косметические средства в закрытой упаковке подлежат хранению в течение 1 недели. Открытые индивидуальные косметические средства хранению не подлежат.

**При выезде из Отеля проживающему необходимо произвести полный расчет за предоставляемые услуги и сдать ключ от номера.**

Книга отзывов и предложений находится у администратора и выдается по первой просьбе. Заявления и жалобы принимаются Отелем в письменной форме и рассматриваются в установленные сроки.

Проживающие и Гости, у которых имеются подозрения заболевания новой коронавирусной инфекцией COVID-19 обязаны известить сотрудников ресепшн с использованием имеющихся средств связи.

Проживающий и/или Гость обязан информировать стойку приема и размещения гостей, с использованием имеющихся средств связи, при подтверждении у него заражения новой коронавирусной инфекцией COVID-19.

При нарушении правил внутреннего распорядка Отель вправе потребовать с проживающего и/или Гостя оплаты стоимости дополнительных услуг по возмещению дополнительных расходов на восстановление поврежденного имущества. Стоимость услуг определяется согласно утвержденному прейскуранту.

На время проживания гостиница бесплатно предоставляет следующие услуги:

- Вызов бригады скорой помощи
- Пользование медицинской аптечкой
- Предоставление гладильной доски и утюга
- Побудка в определенное время
- Предоставление посуды и столовых приборов
- Вызов такси, заказ автомобиля
- Услуги беспроводного Интернета

За дополнительную плату оказываются следующие услуги (согласно утвержденному прейскуранту):

- Дополнительная уборка в номере
- Дополнительный комплект белья и полотенец
- Факс (отправка)
- Парковка автомобиля
- Аренда настольных игр
- Прачечная самообслуживания
- Хранение багажа
- Проживание с питомцем

## **Порядок предоставления услуг по уборке в Отеле**

### **Регламент уборки номера**

**Полная(платная) уборка** номера включает в себя (согласно утвержденному прейскуранту):

1. Проветривание номера.
2. Удаление мусора из мусорного ведра. Влажная уборка мусорного ведра.
3. Замена мешка для мусора в мусорном ведре.
4. Влажная уборка внешней поверхности мебели, телевизора, телевизионных панелей, телефонного аппарата.
5. Влажная уборка пятен на зеркалах.
6. Влажная уборка подоконника, радиатора. Уборка пятен с внутренней стороны стекла окна.
7. Влажная уборка внешней поверхности кухонной мебели, холодильника, варочной поверхности, микроволновой печи, экрана кухонной мебели.
8. Влажная уборка и полировка хромированных поверхностей и раковины в кухонной зоне
9. Влажная уборка унитаза, раковины, ванны, кафельной плитки, стеклянной перегородки, зеркала, держателя для полотенец.
10. Полировка хромированных поверхностей в ванной комнате.
12. Влажная уборка пола в комнате и ванной комнате.
13. Замена использованного постельного белья на чистое.
14. Замена использованных полотенец на чистые.

**Текущая уборка номера производится по запросу Гостя раз в три дня** и включает в себя:

1. Проветривание номера.
2. Удаление мусора из мусорного ведра.
3. Замена мешка для мусора в мусорном ведре.
4. Влажная уборка унитаза, раковины, ванны, стеклянной перегородки, зеркала.
5. Влажная уборка пола в комнате и ванной комнате.
6. Замена постельного белья и полотенец раз в три дня и/или по запросу гостя.

### **Дополнительная информация:**

- **Замена постельного белья и полотенец осуществляется раз в 3 дня по запросу гостя.**
- Замена белья и полотенец для арендаторов (проживание от 30 суток и более) осуществляется раз в неделю по запросу арендатора. Арендатор самостоятельно снимает использованное белье и самостоятельно застилает чистое.
- Текущая уборка не предусматривается для арендаторов.

- Уборка пола и мебели производится на свободных участках от вещей и предметов.
- **Гость самостоятельно моет посуду за весь период проживания в номере.**
- При нахождении в номере хрупких/легкоповреждаемых/ценных иных предметов, требующих специальных условий хранения, без специальной защитной упаковки/чехла и т.п., Отель имеет право отказать в проведении уборки, либо провести ее в присутствии Гостя.
- Перестил кровати производится при отсутствии на кровати личных вещей гостя/арендатора.
- Уборка номера с животным производится в присутствии хозяина или при отсутствии животного в номере.
- При уборке номера используются профессиональные чистящие средства “Grass”
- Полная уборка номера является платной услугой
- Прейскуранты на дополнительные услуги по уборке находятся на стойке приема и размещения Гостей.



## **Правила противопожарной безопасности для Гостей, проживающих в Отеле «Измайловский парк»**

Настоящие правила устанавливаются обязательными для исполнения требования пожарной безопасности в здании Отеля «Измайловский парк», расположенном по адресу: г. Москва, ул. Щербаковская, дом 57а.

Всем Гостям Отеля необходимо самостоятельно ознакомиться с настоящими правилами пожарной безопасности:

1. В Отеле имеется адресная пожарная сигнализация с системой оповещения при пожаре.

2. В Отеле имеются первичные средства пожаротушения - огнетушители, которые расположены в шкафах в коридорах и общественных зонах помещений Отеля на каждом этаже.

Расположение огнетушителей обозначено специальными знаками. В коридорах и общественных зонах помещений Отеля, на каждом этаже, имеются ручные пожарные извещатели.

3. План-схемы пожарной эвакуации расположены в каждом гостевом номере. При заселении в Отель, Гостю необходимо ознакомиться с планом-схемой пожарной эвакуации, местонахождением первичных средств пожаротушения и запомнить расположение аварийных выходов и лестниц, ближайшего аварийного (эвакуационного) выхода. Аварийные (эвакуационные) выходы, находятся в крайних концах коридоров на каждом этаже Отеля.

Лестница расположена в центральной части каждой жилой секции, и обозначена знаком эвакуации.

План-схемы пожарной эвакуации так же расположены в коридорах и общественных зонах.

4. На территории Отеля запрещено:

- курение.
- разведение открытого огня (факелы, свечи, спички, зажигалки, и т.п.);
- использование пиротехнических средств (фейерверки, петарды, бенгальские огни) и других видов огневых эффектов, которые могут привести к пожару;
- пользоваться в номере электронагревательными приборами, за исключением предоставленных Отелем;
- использовать электроприборы и другие технические средства не по прямому назначению;
- оставлять, уходя из номера включенными телевизор, лампы освещения, электронагревательные и электрические приборы, кондиционер, а также оставлять магнитную ключ-карту в держателе;
- накрывать чем-либо включенные торшеры, светильники и настольные лампы;
- использовать неисправные электророзетки, эксплуатировать электропровода и кабели с видимыми повреждениями и нарушениями изоляции.

5. В случае пожара в номере, Гостю следует выполнить следующие действия:

- немедленно сообщить о пожаре по внутреннему телефону Отеля – 1000/1001 (стойка Ресепшн);
- выйти из номера и закрыть дверь;
- покинуть опасную зону и действовать по указанию Администрации Отеля или пожарной охраны.

В случае пожара вне номера, Гостю следует:

- немедленно сообщить о пожаре по внутреннему телефону Отеля – 1000/1001;
- прежде чем открыть дверь, необходимо проверить, не нагрелась ли она;
- если дверь не нагрелась, медленно открыть дверь и покинуть номер, следуя к ближайшему безопасному выходу из здания на улицу;
- если путь к выходу представляет опасность, следует вернуться в номер и сообщить по внутреннему телефону Отеля - 1000/1001 и в пожарную службу 112;
- в случае сильного задымления коридоров и лестничных клеток, и покинуть здание Отеля не представляется возможным, следует оставаться в номере.
- в целях недопущения отравления дымом и продуктами горения, Гостю следует закрыть щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями.
- сообщить по внутреннему телефону Отеля - 1000/1001 о своём местонахождении.

б. При эвакуации из Отеля в случае пожара (аварийной ситуации) необходимо:

- внимательно слушать распоряжения Администрации Отеля или пожарной охраны, начать движение к указанному ближайшему аварийному (эвакуационному) выходу;
- необходимо помнить, что ни в коем случае нельзя поддаваться панике;
- необходимо защитить грудную клетку от сдавливания и постараться не упасть;
- запрещается нагибаться за уроненными вещами, наклоняться, поправлять обувь,
- реагировать на боль в ногах и теле, останавливаться в бегущей толпе, поднимать руки над головой (можно погибнуть от сдавливания грудной клетки), опускать руки вниз (их невозможно будет вытащить);
- запрещается при пожаре пользоваться пассажирскими лифтами.

## **Правила пользования электрическими приборами**

1. Использовать бытовую технику нужно только по ее прямому назначению
2. Руководствоваться инструкцией по эксплуатации завода-изготовителя. Нельзя применять неисправные приборы. При обнаружении дефекта обратитесь в техническую службу.
3. Одновременное включение большого количества приборов приведет к перегрузке сети и короткому замыканию. А включение нескольких приборов в одну розетку — к ее возгоранию.
4. Нельзя пользоваться электрической техникой, находясь в воде. Не следует дотрагиваться до приборов влажными руками или мокрой салфеткой
5. Не накрывайте электролампы легко возгораемыми материалами (бумагой, тканью, клеенкой и т.д.)
6. Не оставляйте детей спать одних в комнате с включенным светильником.
7. Не оставляйте включенные устройства и ребенка в одной комнате без присмотра.
8. При включении прибора в сеть, соблюдайте порядок действий: сначала подключите к прибору шнур, а потом включите его в розетку. При выключении, следуйте в обратном порядке. Вытаскивая вилку из розетки, нельзя тянуть за шнур.  
Важно: не оставляйте включенным в сеть шнур для зарядки телефона
9. Никогда не бросайте тушить источник возгорания водой до тех пор, пока прибор подключен к сети. Сначала достаньте вилку из розетки, потом приступайте. Если воды рядом не оказалось, можно накрыть прибор одеялом или засыпать песком, землей.
10. При приготовлении пищи на электроплите или включении электрощипцов для завивки нельзя дотрагиваться рукой до нагреваемой поверхности, можно получить ожог.
11. Если у электрокабеля повредилась изолирующая оболочка, пользоваться им нельзя. Следует обратиться в техническую службу.
12. Нельзя дотрагиваться до стенок чайника или воды при включенном нагревательном элементе
13. Не оставляйте надолго включенные нагревательные приборы такие, как утюг, электроплиту или щипцы для волос. Использовать эти предметы рекомендуется совместно со специальными негорючими подставками
14. Когда уходите, не забывайте включать свет, обогреватели, утюг, электрочайник и другую технику.

## **Правила проживания с домашними животными**

Отель «Измайловский парк» предоставляет возможность проживать в Отеле гостям со своими четвероногими членами семьи. Делая бронирование для гостей с животными в номере, сотрудник Reception или Reservations и Отдела аренды берет на себя ответственность за информирование Гостя о правилах проживания животных на территории Отеля и стоимости услуг во время проживания.

Бронирование должно быть сделано согласно стандартам Отеля.

Правила проживания и условия бронирования.

**Под домашними животными подразумеваются кошки и собаки (до 5 кг), проживание диких животных, грызунов и рептилий запрещается. Возможность размещения с более крупными кошками или собаками может быть подтверждена только после согласования с Управляющим Отеля.**

За размещение кошки или собаки взимается плата 1 000 рублей от 1 до 5ти дней проживания, 2 000 рублей свыше 5ти дней (согласно утверждённому прейскуранту).

**Гость оставляет залоговую сумму в размере 5 000 (Пяти тысяч рублей)** за каждого питомца, которая возвращается ему при выезде, если апартаменту не нанесен материальный ущерб.

**Уборка номера проводится исключительно при отсутствии животного или при нахождении животного в клетке или переноске (закрытой) в присутствии хозяина.**

Запрещается мыть животных в ванной, использовать для вытирания полотенца и простыни, принадлежащие Отелю.

Запрещается кормить животное из посуды, не предназначенной для кормления животных.

**В номере допустимо размещение максимум двух животных. При отъезде гостей служба Housekeeping оценивает состояние номера на предмет наличия ущерба, принесенного животными.**