



УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный управляющий
ООО «ЧОСОН»
Петрова Н.В.



***Правила предоставления услуг в гостинице
«ИБИС Баджет Москва Панфиловская»***

Уважаемый Гость!

Рады приветствовать Вас в гостинице «ИБИС Баджет Москва Панфиловская»! Мы приложим все усилия для того, чтобы Ваше пребывание в гостинице было приятным и комфортным. Для этого разрешите предоставить Вам краткую информацию об отеле и порядке проживания:

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

Настоящие Правила регулируют отношения между Потребителями, т.е. гражданами, имеющими намерения заказать или приобрести, либо заказывающими, приобретающими и (или) использующими услуги Гостиницы исключительно для личных, семейных, домашних, деловых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности на территории Гостиницы, и Исполнителем – ООО «Чосон» ИБИС Баджет Москва Панфиловская», расположенном по адресу: 123060, г. Москва, ул.Маршала Рыбалко, д. 2, к.5, который оказывает услуги Гостиницы с ресторанами Потребителям.

1.1. Порядок проживания в гостинице «ИБИС Баджет Москва Панфиловская», расположенной по адресу: Российская Федерация, город Москва, улица Маршала Рыбалко, д 2 корп 5 разработан в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от «07» февраля 1992 года (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 N 2-ФЗ, от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 30.12.2001 N 196-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 02.11.2004 N 127-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 27.07.2006 N 140-ФЗ, от 16.10.2006 N 160-ФЗ, от 25.11.2006 N 193-ФЗ, от 25.10.2007 N 234-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ) и Постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» N 1085 от «9» октября 2015 г, регулируемыми правоотношения между исполнителями и потребителями – гражданами, в том числе в сфере предоставления гостиничных услуг, и является корпоративным нормативным актом, регламентирующим внутреннюю деятельность гостиницы.

1.2. Информация, как о самой гостинице, так и об оказываемых ею услугах, содержащая перечень сведений, предусмотренных п.4 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», размещается на информационном экране, находящемся в вестибюле гостиницы, в отделе приема и размещения гостей, а также в уголке потребителя.

1.3. В каждом гостиничном номере находится информация о соблюдении правил противопожарной безопасности, информация о порядке проживания в гостинице находится в службе приема и размещения.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

- «Гостиница» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество) предназначенный для предоставления услуг;
- «Исполнитель» - юридическое лицо, независимо от организационно-правовой формы, оказывающее услуги Потребителю по возмездному договору.
- «Потребитель» (Гость) - гражданин, группа граждан или юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающий или использующий услуги, как для личных, так и для деловых целей.
- «Персональные данные» - персональные данные Потребителя, которые Потребитель предоставляет о себе в процессе оформления проживания.
- «Данные» - иные данные о Потребителе (не входящие в понятие Персональных данных).

2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ И ФОРМА ОПЛАТЫ УСЛУГ

2.1. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

Номер предоставляется Гостю при полной оплате стоимости номера и при предоставлении необходимого комплекта документов.

Вход в гостиницу и проход в номер производится по гостевой карточке-магнитному ключу от номера, наличие которого может быть проверено службой безопасности Гостиницы.

2.2. Поселение (подселение) в гостиницу граждан осуществляется только по паспортам. Иностранные граждане должны предъявить также миграционную карту и визу (в случае визового въезда). Указанные документы необходимы для постановки иностранных граждан на учет в Федеральной миграционной службе Российской Федерации в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации. Согласно Постановлению Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085 заселение в Гостиницу производится при предъявлении внутреннего паспорта РФ в обязательном порядке на каждого фактически проживающего Гостя, заселение по загранпаспорту возможно лишь для граждан РФ, постоянно проживающих за рубежом (при наличии подтверждения: ID, паспорта, ВНЖ другого государства); дети до 14 лет – по свидетельству о рождении. Дети до 18 лет, проживающие в отеле без родителей, должны быть в сопровождении взрослых, имеющих письменное согласие и копию паспорта одного из родителей, оформившего согласие.

2.3. Посещение проживающих в Гостинице посторонними лицами разрешается на основании документа, удостоверяющего личность посетителя.

2.4. При оформлении проживания Гостиница обязана ознакомить Потребителя с категорией номеров, действующими тарифами на проживание, видами услуг, предоставляемыми бесплатно или за дополнительную плату.

2.5. Исполнитель – юридическое лицо, которое обязано довести до сведения Потребителя свое фирменное наименование, информацию о своей государственной регистрации и наименование зарегистрировавшего органа, а также наименование Гостиницы, адрес места нахождения, местонахождение по факту, режим работы, сведения о лицензиях, если таковые имеются.

2.6. Вся необходимая информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте, и включает в себя в обязательном порядке:

- извлечения из Госстандарта, устанавливающие требования в области оказания услуг;
- цену номеров (места в номере);
- перечень услуг, входящих в цену номера и за дополнительную плату;
- сведения о форме и порядке оплаты услуг;
- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативно-правовыми актами;
- порядок проживания в Гостинице;
- сведения о работе размещенных в Гостинице предприятиях общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания, развлекательных услугах и др.;
- сведения об органе по защите прав потребителей, если таковой имеется;
- сведения о вышестоящих организациях.

2.7. Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в Гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование путем

почтовой, телефонной, электронной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Потребителя.

2.8. В случае незаезда Потребителя в отель до 19:00 дня заезда с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки.

2.9. Если оплата за проживание и дополнительные услуги Гостиницы производится с банковской карты, то держатель карты, с которой производится оплата, должен присутствовать во время заезда и предоставить данную карту сотруднику службы приема и размещения. При оформлении проживания Исполнитель выдает счет на проживание, содержащий Ф.И.О. Потребителя, сведения о предоставляемом номере, его стоимость, а также другие данные по усмотрению Исполнителя, и фискальный чек.

В момент заселения Гость также обязан внести депозит на дополнительные расходы в размере 5000 руб. за номер на весь период проживания. В случае израсходования Гостем ранее внесенного депозита, Исполнитель оставляет за собой право потребовать внесения дополнительных денежных средств в качестве депозита на дальнейшие расходы Гостя. Счет за дополнительные платные услуги может быть отнесен на общий счет Гостя по его желанию и при наличии предоплаты (или гарантии оплаты дополнительных расходов). Окончательный расчет с Гостем осуществляется в момент выезда из Гостиницы. В случае отказа от внесения депозита, начисление дополнительных услуг на общий счет Гостя невозможно. Все услуги оплачиваются Гостем самостоятельно на точках продаж наличными или банковской картой в российских рублях.

2.10. Гостиница не вправе без согласия Потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они уже оплачены – требовать возврата уплаченной суммы. Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

2.11. Цена номера, а также форма его оплаты устанавливаются Исполнителем.

2.12. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания.

2.13. Гостиница обязана предоставить номер после 15:00. В случае раннего заезда, при наличии свободных номеров, Гостиница может предоставить номер раньше. С 6:00 до 15:00 номер предоставляется за дополнительные 50% от открытого тарифа на текущий день. При заезде ранее 06:00 оплачивается дополнительная сумма, равная суткам проживания по тарифу, действующему на текущий день заезда. Гарантированное заселение (ранее 15:00) возможно в случае бронирования номера за одни сутки до фактической даты заезда.

Ранний заезд для гостей, держателей карты лояльности All Accor (статус Gold, Platinum, Diamond) предоставляется комплементарно с 6:00 (при наличии свободных номеров и по предварительному запросу)

2.14. Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом – 12:00 часов текущих суток по местному времени.

2.15. В случае задержки выезда Потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- с 12:00 до 18:00 – плата за половину суток от открытого тарифа на текущий день (день выезда),
- после 18:00 – плата за полные сутки проживания по действующему тарифу.

Поздний выезд для гостей, держателей карты лояльности All Accor (статус Silver, Gold, Platinum, Diamond) предоставляется комплементарно до 18:00 (при наличии свободных номеров и по предварительному запросу).

2.16. Исполнитель вправе отказать в размещении Потребителю, если он грубо нарушает правила отеля во время проживания, нанес урон имуществу отеля или других гостей, а также нарушал покой гостей отеля.

2.17. Размещение в Гостинице без предварительного бронирования может быть предоставлено только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на день заезда и запрашиваемого периода проживания.

2.18. Акт оказанных услуг и счет-фактура или универсальный передаточный документ (УПД) по форме, установленной ФНС Письмом от 21.10.2013 № ММВ-20-3/96, за гостиничные услуги, оплаченные юридическими лицами безналичным способом на расчетный счет, оформляются (направляются по почте) в течение 5 дней с даты выезда гостя. Счет-фактура и Акт выполненных работ или универсальный передаточный документ (УПД) выставляются Гостиницей только представителю юридического лица, при предоставлении оригинала доверенности в момент заселения (Представительство одним лицом «Представителем» другого лица «Представляемого»

регулируется ГК РФ часть 1 глава 10 «Представительство. Доверенность»). При этом в доверенности должны быть отражены местонахождение и регистрация юридического лица. Обязательное наличие печати и подписей ответственных сотрудников организации. В случае оказания услуг Генеральному директору организации-контрагенту необходимо заверенная копия приказа о его назначении. Оригиналы данных документов предоставляются при каждом заселении Гостя.

Если Гость при заезде в Гостиницу не уведомил сотрудника отдела приема и размещения о том, что является представителем юридического лица и не передал доверенность, Гостиница выдает Гостю чек фискального регистратора и счет.

2.19. Исполнитель обязуется использовать Персональные Данные в соответствии с Федеральным Законом «О Персональных Данных» № 152-ФЗ от 27 июля 2006 г. и внутренними документами Исполнителя.

В отношении Персональных Данных и иных Данных Потребителя сохраняется их конфиденциальность, кроме случаев, когда указанные данные являются общедоступными. Исполнитель имеет право передавать персональные данные Потребителя и Данные Потребителя без согласия Потребителя следующим лицам:

- государственным органам, в том числе органам дознания и следствия;
- федеральным органам исполнительной власти в сфере миграции осуществляющих миграционный учет и контролирующим соблюдение иностранными гражданами, должностными лицами, юридическими лицами, иными органами и организациями правил миграционного учета;
- органам местного самоуправления по их мотивированному запросу;
- партнерам Исполнителя;
- в иных случаях, прямо предусмотренных действующим законодательством РФ.

3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.

3.1. Бронирование номера в Гостинице осуществляется путем направления заявки посредством почтовой, телефонной и иной связи. Тел. +7 (495) 123-8181, Факс: +7 (495) 123-8141, e-mail: h8981-re@accor.com.

3.2. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания. В случае гарантированного невозвратного тарифа производится 100% предоплата в размере стоимости всего периода проживания без права отмены бронирования и возврата денежных средств.

3.3. Для бронирований, гарантированных предоплатой, кредитной картой или договором с отсрочкой платежа, номер сохраняется за гостем до 12:00 дня следующего за днем заезда, даже если гость не появился в день заезда. Если бронирование не гарантировано предоплатой, кредитной картой или договором с отсрочкой платежа, то номер сохраняется за гостем до 17:00 в день заезда. Далее гостиница имеет право отменить бронирование и предоставить забронированный номер другому гостю.

3.4. При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, если Потребителем не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 17:00 от даты заезда по местному времени.

3.5. В случае досрочного выезда Потребителя без уведомления службы бронирования Гостиницы в установленном порядке за один день до выезда, плата за одни сутки проживания возврату не подлежит.

4. ПОТРЕБИТЕЛИ, ПРИБЫВШИЕ НА ТЕРРИТОРИЮ ГОСТИНИЦЫ, ОБЯЗАНЫ:

4.1. Обеспечивать сохранность жилых помещений, бережно относиться к имуществу и помещениям гостиницы, санитарно-техническому и иному оборудованию;

4.2. Возместить ущерб Гостинице в порядке, предусмотренном действующим законодательством в случае утраты или повреждения имущества. Размер ущерба определяется по ценам согласно прейскуранту, утвержденному администрацией Гостиницы;

4.3. Строго соблюдать настоящие правила, Правила пожарной безопасности;

- 4.4. Не допускать в жилых помещениях и в местах общего пользования концентрации дыма, приводящей к срабатыванию пожарной сигнализации;
- 4.5. При уходе из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и бытовые приборы, закрывать комнату;
- 4.6. Пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим отдыхающим, уважать права других гостей на отдых;
- 4.7. Допускать в занимаемое жилое помещение работников эксплуатационных организаций и представителей администрации Гостиницы для осмотра технического и санитарного состояния жилого помещения, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ;
- 4.8. Бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, не допускать загрязнения территории Гостиницы;
- 4.9. Оплатить проживание и услуги по утвержденному в гостинице прейскуранту в полном объеме до момента выезда из Гостиницы;
- 4.10. Проводить термометрию тела бесконтактным способом по требованию сотрудников Гостиницы.

5. В ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ ВХОДИТ:

- 5.1. Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.
- 5.2. Предоставить полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере, либо в отделе приема и размещения Гостиницы.
- 5.3. Предоставить по первому требованию Потребителю «Книгу отзывов и предложений», которая находится в отделе приема и размещения Гостиницы.
- 5.4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Потребителей.

6. В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- 6.1. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.
- 6.2. Передавать посторонним лицам магнитную карту-ключ от номера.
- 6.3. Содержание в жилых помещениях и на территории гостиницы собак и кошек, а также иных животных без уведомления администрации. За проживание с животными взимается дополнительная плата: 700 рублей в сутки. Так же при размещении с животным Гостиница вправе потребовать депозит в размере 3000 рублей, который возвращается при выезде из Гостиницы при отсутствии ущерба имуществу Гостиницы. Гостиница оставляет за собой право определять, возможно ли проживание данного домашнего животного в номере. Нахождение с животным в ресторане Гостиницы запрещено (исключение – собаки-поводыри);
- 6.4. Хранить в номере взрывчатые, токсичные материалы, оружие, пиротехнические, горюче-смазочные материалы, а также вещества, загрязняющие окружающую среду;
Примечание: Потребитель имеет право проносить оружие только при исполнении им служебных обязанностей, с отметкой в командировочном удостоверении.
- 6.5. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- 6.6. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Гостиницы.
- 6.7. Курить в номерах и общественных зонах Гостиницы, а также употреблять испарительные смеси, используемые в устройствах, имитирующие курение табака. При обнаружении признаков курения в номере, администрация Гостиницы вправе начислить стоимость услуги химчистки в номере в размере 7 000 рублей.
- 6.8. Нарушать покой проживающих в период с 23:00 до 7:00. В данный период Потребители обязаны соблюдать тишину.
- 6.9. Посещение проживающих в Гостинице Гостей посторонними лицами разрешается с 7:00 до 23:00 часов. После 23:00 часов посетитель считается проживающим в номере и должен быть зарегистрирован в соответствии с законодательством РФ.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ

- 7.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору Исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
- 7.2. Исполнитель в соответствии с законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг.
- 7.3. Потребитель в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.
- 7.4. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

- 8.1. Исполнитель имеет право отказать Потребителю в дальнейшем проживании в случае нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты услуг Гостиницы, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц, без компенсации неиспользованных оплаченных услуг Гостиницы.
- 8.2. В случае истечения срока проживания Потребителя в Гостинице при отсутствии Потребителя по месту проживания после расчётного часа (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Потребителя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация гостиницы помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в отделе приема и размещения, остальные вещи помещаются в камеру забытых и найденных вещей отдела гостиничного хозяйства.
- 8.3. Порядок и правила хранения и получения имущества из камеры забытых и найденных вещей утвержден Генеральным Управляющим Гостиницы и находится в отделе приема и размещения.
- 8.4. В случае обнаружения забытых вещей Гостиница немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница хранит забытую Потребителем в Гостинице вещь в течение 3 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 года согласно «Положению о камере забытых и найденных вещей».
- 8.5. В день выезда из Гостиницы Потребитель может бесплатно воспользоваться багажной комнатой для хранения своего багажа в течение не более 48 часов. Гостиница не несет ответственности за дальнейшее хранение вещей.
- 8.6. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения, в целях безопасности отеля.

9. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ ЗОН ОТЕЛЯ

- 9.1. Сотрудники Гостиницы оставляют за собой право отказать в обслуживании гостям, в случае нарушения ими Настоящих правил этикета и поведения в общественном месте, а также при чрезмерном алкогольном опьянении или иной интоксикации, а также в других случаях без объяснения причин.