«Утверждено»
Приказом Директора ООО «БОРЕЦ»
№_____ от 25.05.2022 г.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «Отель Марк»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации №1853 от 18.11.2020 г., и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в гостинице «Отель Марк».

Гостиница «Отель Марк» соответствует категории «Три звезды», что подтверждается Свидетельством о присвоении категории гостинице или иному средству размещения №АА-008/159-2021 от 06.05.2021 г. (срок действия с 06.05.2021 г. по 06.05.2024 г.), выданного аккредитованной организацией ООО «Независимый центр сертификации и экспертизы "Хорекаэкспертгрупп". Гостиница оказывает гостиничные услуги в соответствии с настоящими Правилами и установленной категорией Гостиницы.

Настоящие Правила доводятся до сведения Потребителя путем размещения в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей, (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы) и на официальном сайте Гостиницы https://www.hotel-mark.ru/

II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

«Гостиница» - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации. Гостиница имеет фирменное наименование: Гостиница «Отель Марк», которая осуществляет свою деятельность по адресу: 142200, Московская обл., г. Серпухов, ул. Революции дом 10А. Режим работы Гостиницы: круглосуточно;

«Гостиничные услуги» - комплекс услуг по предоставлению Исполнителем физическим лицам (Потребителям) средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, а также настоящими Правилами;

«Дополнительные гостиничные услуги» - Гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Гостинице;

«Цена номера (места в номере)» – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;

«Потребитель» – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«Исполнитель» - юридическое лицо, зарегистрированное в соответствии с законодательством РФ – Общество с ограниченной ответственностью “Борец”, предоставляющее Потребителю Гостиничные услуги. Информация об Исполнителе: полное фирменное наименование: Общество с ограниченной ответственностью

«Борец»; сокращенное фирменное наименование: ООО «Борец»; адрес места нахождения: , Московская обл., г. Серпухов, ул. Революции дом 10А; почтовый адрес: , Московская обл., г. Серпухов, ул. Революции дом 10А; ОГРН 1025005599354/ИНН 5043021124; контактный номер телефона: +7 (4967) 76-54-50, e-mail: borets.direct@gmail.com;

«Заказчик» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу Потребителя;

«Бронирование» - закрепление за Потребителем номера (места в номере) в Гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика или Потребителя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя. Исполнитель обязуется предоставить Потребителю имеющийся в наличии Номер соответствующей категории, возможность забронировать конкретный Номер, принадлежащий данной категории, Исполнителем не предоставляется;

«Номер»- помещение в Гостинице, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории Номеров;

«Местное время» - время в месторасположении Гостиницы;

«**Время выезда (Расчетный час)**» - время, установленное Исполнителем для выезда Потребителя : 12:00 часов текущих суток по Московскому времени;

«Время заезда» - время, установленное Исполнителем для заезда Потребителя: 14:00 часов текущих суток по Московскому времени;

«Цена Номера (места в Номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену за сутки, при этом для целей настоящих Правил, под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с Времени заезда и заканчивая Расчётным часом выезда дня, следующего за днем заезда Потребителя.

III. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ.

Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещена на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы) и в каждом Номере, предназначенном для проживания (в папке Потребителя).

Информация на русском языке о порядке проживания в Гостинице, включая настоящие Правила, правилах противопожарной безопасности, а также правилах пользования электробытовыми приборами имеется в наличии в каждом Номере, предназначенном для проживания (папка Потребителя).

IV.КАТЕГОРИЯ НОМЕРОВ В ГОСТИНИЦЕ.

4.1. Номерной фонд Гостиницы «Отель Марк» состоит из 9 номеров различной категории.

V. ЦЕНА НОМЕРОВ.

Исполнитель ежегодно утверждает Прейскурант на все категории Номеров (официальный тариф без учета возможных скидок для Потребителя). Указанный Прейскурант доводится до сведения Потребителя путем размещения его в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы) и на официальном сайте Гостиницы https://www.hotel-

mark.ru/

Исполнитель имеет право применять свободные цены и тарифы, согласно утверждённой тарифной политике Исполнителя, а также применять систему скидок на все оказываемые Исполнителем услуги, в том числе с помощью Программы лояльности клиентов.

Стоимость Гостиничных услуг, включенных в цену Номера, и Дополнительных гостиничных услуг устанавливается Исполнителем самостоятельно.

В стоимость Номера (места в номере) входит следующий перечень услуг:

- Бронирование Номеров;
- Бесплатное пользование интернетом на всей территории Гостиницы;
- Завтрак «шведский стол» (**в зависимости от тарифа услуга может быть <u>не включена в стоимость</u>**[1])
- Гостевая телефония (IP-телефония) в части телефонной связи внутри Гостиницы;
- Спутниковое телевидение;
- Сейф в номере;

[1] *В случае, если Потребитель проживает в Гостинице по тарифу без завтрака «шведский стол», то он вправе приобрести услугу завтрак «шведский стол» при заезде в Гостиницу либо непосредственно в день оказания ему указанной услуги.*

-
- Махровые тапочки;
- Косметическое зеркало, фен;
- Уборка номера;
- Вызов скорой помощи, других специальных служб;
- Пользование медицинской аптечкой (находится в Службе приема и размещения Гостиницы);
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получению;
- Побудка к определенному времени;

Исполнитель не вправе без согласия Потребителя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену Номера (места в Номере).

За дополнительную плату Исполнитель оказывает следующие услуги: прачечная, глажка, пользование мини-баром в номере. Тарифы на услуги прачечной и глажки находятся в папке Потребителя. Цены указаны в рублях.

Услугами сауны могут пользоваться только Потребители – постояльцы Гостиницы. Режим работы сауны с 09:00 до 23:00 ежедневно. Стоимость разового посещения указана в соответствующем Прейскуранте, размещенном на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы) и в каждом Номере, предназначенном для проживания (папка Потребителя).

VI. ФОРМА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ИСПОЛНИТЕЛЕМ.

Исполнителем установлена ПОСУТОЧНАЯ оплата проживания в Номере (места в Номере) в соответствии с установленным Исполнителем расчетным часом.

С согласия Потребителя (Заказчика) оплата цены Номера (места в номере) производится при заключении Договора в полном объеме (авансовый платеж в размере стоимости Номера (места в Номере) за весь срок проживания в Гостинице). Согласием Потребителя (Заказчика) признается подписание Потребителем (Заказчиком) Договора (Анкеты гостя).

Потребитель (Заказчик) обязан оплатить Гостиничные услуги и Дополнительные гостиничные услуги в полном объеме.

В случае позднего заезда и/или раннего выезда (проживание не более 24 часов), плата взимается за сутки независимо от времени фактического нахождения Потребителя в Гостинице.

При наличии предварительного бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставить Потребителю номер (место в номере) после 14:00 часов.

При наличии свободных номеров (мест в номерах) Исполнитель может заселить Потребителя до установленного Времени заезда.

При заселении Потребителя до установленного Времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в Гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда не взимается.

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с Потребителя за сутки по действующему в Гостинице тарифу.

При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан заявить об этом Исполнителю в срок до 12.00 текущих суток, и Исполнитель, при наличии свободных Номеров, продлевает срок проживания.

Оплата продления срока проживания производится Потребителем по действующему в Гостинице тарифу следующим образом:

При задержке выезда после расчетного часа не более чем на один час, оплата не взимается;

При задержке выезда после расчетного часа не более 6 часов взимается плата в размере 25% от стоимости номера;

При задержке выезда с 6 до 12 часов после расчетного часа плата взимается плата в размере 50% от стоимости номера;

При задержке выезда более 12 часов плата взимается за полные сутки.

Оплата продления проживания должна быть произведена Потребителем до Расчетного часа дня, в котором Потребитель продлил проживание.

Не продление Потребителем срока проживания в установленный настоящими Правилами срок и/или не оплата Потребителем продления срока проживания является задержкой выезда Потребителя из Гостиницы, что дает Исполнителю право требовать от Потребителя незамедлительного освобождения занимаемого Потребителем Номера (места в Номере).

Услуги Исполнителя должны быть оплачены Потребителем или Заказчиком следующими способами:

- Наличными денежными средствами в рублях в кассу Исполнителя.
- Банковской картой. Исполнителем принимаются к оплате карты платежных систем VISA, Eurocard/MastercardVISA Electron, Maestro, НСПК «МИР».
- Безналичный расчет денежными средствами на расчетный счет Исполнителя.

VII. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ В ГОСТИНИЦЕ.

Бронирование Номеров в Гостинице осуществляется Исполнителем при наличии свободных номеров путем принятия заявки на бронирование от Потребителя или Заказчика. Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, или путем принятия Службой бронирования/Службой приема и размещения заявки на бронирование номеров (далее- заявка) по телефону (+7 4967 35-23-83), а также через Интернет по электронной почте (reservation.hotel.mark@gmail.com), с корпоративного сайта Гостиницы (www.hotel-mark.ru) либо путем получения заявки через Экстранет Заказчиков (бронирование с использованием сайтов Заказчиков-туристических компаний, корпоративных компаний, международных систем бронирования , Интернет-каналов и т.п.).

Заявка на бронирование может быть составлена в произвольной форме, но обязана содержать следующую информацию, необходимую для бронирования Номера (места в Номере) в Гостинице и позволяющую установить, что заявка исходит от Потребителя или Заказчика:

- вид заявки (первоначальное бронирование, изменение, аннуляция);
- номер телефона/факса/адрес электронной почты Заказчика/Потребителя;
- полное наименование Заказчика /ФИО Потребителя;
- ФИО Потребителя/Потребителей Заказчика (в случае направления заявки Заказчиком);
- дата приезда, дата отъезда;
- тип (категорию) и количество номеров;
- вид размещения (двухместное/ одноместное / доп. место)
- условия и форма оплаты;
- фамилия и имя сотрудника оформившего заявку (в случае направления заявки Заказчиком);

Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) ответа (далее - подтверждение бронирования). Исполнитель направляет Заказчику/ Потребителю подтверждение бронирования в течение 24 часов с момента получения заявки. Исполнитель вправе отказать Заказчику/Потребителю в бронировании гостиничных номеров, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

В форме подтверждения бронирования содержится следующая обязательная информация:

- Фирменное наименование Исполнителя;
- Сведения о Заказчике/Потребителе;
- дата брони;
- порядковый номер подтверждения брони;
- даты заезда/выезда из Гостиницы;
- тип (категория) забронированного номера;
- вид размещения (двухместное/ одноместное / доп. место)
- стоимость номера;
- установленный час заезда и выезда из Гостиницы;
- условия политики аннуляций бронирования

При бронировании Заказчиком-юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия бронирования подлежат применению Исполнителем согласно договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

VIII.ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ.

Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании Договора, заключаемого в письменной форме. Заказчик/ Потребитель обязаны до заключения Договора с Исполнителем ознакомиться с настоящими Правилами, размещенными на официальном сайте Гостиницы https:// www.hotel-mark.ru и в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы. Договор, заключаемый с Потребителем или с Заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

Договор на оказание гостиничных услуг должен содержать:

- Наименование Исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;
- Сведения о Заказчике/Потребителе (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического

лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);

- Сведения о виде Гостиницы, категории Гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;
- Сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);
- Цену номера (места в номере);
- Период проживания в Гостинице;
- Время заезда и время выезда (расчетный час);
- Иные необходимые сведения.

Письменная форма Договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком (потребителем) Исполнителю, а также в случае совершения Заказчиком (Потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Заказчиком (Потребителем) соответствующей суммы Исполнителю).

Форма и порядок направления заявки устанавливаются Исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от Заказчика или Потребителя.

Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке Заказчика (потребителя), направляет Заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Заказчике (потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в Гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Исполнителем. Форма и порядок направления заявки определены Исполнителем в ст.VII настоящих Правил.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения Заказчиком (Потребителем) подтверждения бронирования.

Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

Заселение Потребителя осуществляется при условии предъявления Потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, 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;
- 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.

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".

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".

Размещение Детей.

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) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

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 нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

Дети до 3-х лет проживают в одном Номере с сопровождающими их взрослыми без взимания дополнительной платы, при этом возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей. За предоставление дополнительной кровати для проживание детей от 3 лет в комнате родителей взимается плата в соответствии с соответствующим Прейскурантом Исполнителя. Стоимость завтрака рассчитывается согласно прейскуранту.

Предоставление дополнительной кровати в Номер.

В случаях предоставления дополнительной кровати взимается плата в соответствии с соответствующим Прейскурантом Исполнителя, действующим на момент подтверждения бронирования (при заказе дополнительной кровати при бронировании), либо на момент размещения (в случае заказа дополнительной кровати в момент заезда), либо на момент обращения с требованием предоставить дополнительную кровать (в случае заказа дополнительной кровати в период проживания). Исполнитель вправе отказать в предоставлении дополнительной кровати в случае, если ее установка в Номере не предусмотрена.

Размещение с Животными в номере Гостиницы не допускается.

Курение в Гостинице.

В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» на всей территории Гостиницы (включая гостиничные номера, ресторан, туалеты и другие общественные гостевые зоны) КУРИТЬ СТРОГО ВОСПРЕЩАЕТСЯ!

Курение табака (включая курение iqos, вейпов и кальянов) на территории Гостиницы является грубым нарушением Потребителем настоящих Правил и Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора, при этом Потребитель возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы (в размере стоимости дополнительной уборки номера согласно установленного Исполнителем Прейскуранта).

IX. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ И ИСПОЛНИТЕЛЯ

Потребитель вправе:

- Пользоваться всеми Гостиничными услугами, включенными в цену Номера (места в Номере) и дополнительными услугами, оказываемыми Исполнителем;
- Получать полную и достоверную информацию об оказываемых Исполнителем услугах и об их стоимости, производить предварительный заказ услуг;
- Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в книге «Отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Гостиницы.

Потребитель обязан:

- Соблюдать Порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящим Правилами;
- Уважать права других Потребителей и посетителей Гостиницы;
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Гостиницы;
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы и регламент их работы;
- Своевременно и в полном объеме оплачивать счета за оказанные Исполнителем услуги или услуги третьих лиц (в случае, если расчет за услуги третьих лиц, осуществляется через Исполнителя). При выезде Потребитель обязан произвести полный расчет за все предоставленные услуги, в том числе и все полученные дополнительно;
- Бережно относится к имуществу и оборудованию Гостиницы. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами. Возмещение ущерба осуществляется Потребителем на основании Акта о причинении ущерба имуществу Гостиницы, составленному Исполнителем. Необходимо понимать:

- сумма причиненного ущерба при утрате гостиничного имущества определяется на основании утверждённого Исполнителем Прейскуранта. В случае, если размер материального ущерба по определенному наименованию имущества не определен Прейскурантом, то размер ущерба определяется Исполнителем исходя из рыночных цен стоимости такого имущества и стоимости необходимых ремонтных/восстановительных работ, действующих на день причинения ущерба.

- при затоплении номера, повреждения мебели, стекол, другого имущества по вине Потребителя, Потребителем выплачивается стоимость ремонтно-восстановительных работ и простой номера за время его ремонта.

- в случае порчи имущества: покрывал, постельных принадлежностей, мебели, осветительных приборов, напольных покрытий и др., Потребитель выплачивает стоимость их чистки или ремонта, а в случае невозможности восстановления первоначального вида имущества Гостиницы, Потребитель выплачивает их стоимость по Прейскуранту или по рыночной стоимости такого имущества (если соответствующим Прейскурантом стоимость имущества не определена).

- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере;
- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;
- Сдать сотрудникам Службы приема и размещения ключ от номера при выезде;
- Освобождать номер по истечении оплаченного срока проживания;
- Оплатить Исполнителю стоимость дополнительной уборки номера, в случае нарушения Потребителем правила о запрете курения табачных изделий.
- Соблюдать санитарно-эпидемиологические правила и требования, установленные органами

исполнительной власти РФ, Московской области (соблюдать социальную дистанцию, обеспечить ношение масок и перчаток при нахождении на территории Гостиницы) в случае их действия в период пребывания Потребителя в Гостинице.

Исполнитель обязан:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Потребителям заказанные ими услуги;
- Информировать Потребителей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Гостиницы, форме и порядке их оплаты;
- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- Обеспечить конфиденциальность информации о Потребителях, полученной в процессе оказания Исполнителем услуг;
- Своевременно реагировать на просьбы Потребителей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостинице в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, Служба приема и размещения предлагает Потребителю другой номер, но не ниже оплаченной категории)
- Исполнитель несёт ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению. Отвечает за сохранность вещей Потребителя, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных вещей (ст.925 ГК РФ).
- Исполнитель информирует Потребителя, что в целях его безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Гостиницы (за исключением номеров, туалетных комнат).

Исполнитель вправе:

- Сотрудники Исполнителя вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Потребителем настоящих Правил;

Если в течение суток у Потребителя на дверях висит карта «не беспокоить» начальник службы размещения и дежурный менеджер имеет право позвонить в комнату и справиться о самочувствии Потребителя. В случае если Потребитель не отвечает на звонок, начальник службы размещения/дежурный менеджер вместе со старшим смены службы безопасности поднимается в Номер к Потребителю и действует по обстоятельствам.

- По истечению срока проживания Потребителя в Гостинице и неоплаты продления проживания, Исполнитель вправе потребовать от Потребителя освободить гостиничный номер, а в случае отсутствия Потребителя в номере самостоятельно освободить номер от вещей Потребителя. В указанном случае Исполнитель проводит опись вещей Потребителей и сдает их в камеру хранения в Гостинице.
- Проводить анкетирование среди Потребителей о качестве предоставляемых услуг.
- При грубом нарушении Потребителем настоящих Правил, Исполнитель имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора и потребовать от Потребителя возмещения фактически понесенных Исполнителем расходов. В случае совершения Потребителем противоправных действий (в том числе нарушение правил общественного порядка, создание угрозы для жизни и здоровья иных Потребителей либо персонала Исполнителя) Исполнитель незамедлительно вызывает сотрудников полиции и иных необходимых служб.

X. В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

Осуществлять фото/видеосъемку общественных зон Гостиницы и персонала Исполнителя без разрешения руководства Исполнителя;

Осуществлять фото/видеосъемку посетителей Гостиницы без их разрешения;

Входить в Гостиницу, в лобби и любые иные общественные зоны Гостиницы в грязной,

пачкающей одежде и обуви.

Вносить в Гостиницу предметы, продукты, багаж, которые могут испачкать постояльцев, посетителей, мебель, помещения Гостиницы.

Выносить из ресторанов и баров посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки.

Курить в номерах, а также в иных помещениях Гостиницы . Запрет распространяется в том числе на курение iqos, вейпов и кальянов;

Нарушать покой других Потребителей в ночное время;

Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы. Потребители, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Исполнителя предоставлять документы для ознакомления.

На всей территории Гостиницы без специального разрешения администрации запрещается: приносить и распивать любые напитки, не приобретенные в Гостиницы;

приносить и потреблять любые продукты питания, не приобретенные в Гостинице; осуществлять какие-либо услуги и продавать и/или предлагать товары.

Передавать кому-либо ключи от Номера. При выезде из Гостиницы ключи от Номера должны быть сданы в службу приема и размещения.

Умышленно загрязнять территорию Гостиницы.
10.14.Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.

10.15. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере. 10.16.Исполнитель оставляет за собой право не оказывать услуги лицам, находящимся в состоянии

алкогольного, наркотического опьянения или под действием психотропных препаратов.

XI. ПОРЯДОК УЧЕТА, ХРАНЕНИЯ И УТИЛИЗАЦИИ (УНИЧТОЖЕНИЯ) ЗАБЫТЫХ ВЕЩЕЙ.

11.1. Вещи, обнаруженные после Расчетного часа выезда персоналом Исполнителя в номере, подлежащим высвобождению и оплата за который закончилась при этом Потребитель не известил Службу приема и размещения о продлении своего проживания), признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Исполнителя в присутствии представителей Исполнителя в количестве не менее 2(двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей Потребителя на хранение.

Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактным данным.

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

Сроки и порядок хранения забытых вещей:

- Забытые вещи хранятся в течение 6-ти месяцев.

- Ценные вещи, крупные суммы денег (от 1000 руб.), кредитные карты, ювелирные изделия, паспорта и другие документы, удостоверяющие личность, упаковываются в защитный номерной пакет и передается в камеру хранения. Срок хранения таких вещей составляет 6 (шесть) месяцев.

- Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат длительному хранению и утилизируются

путем выброса в мусорный контейнер. Если упаковка не нарушена, продукты питания сдаются в камеру хранения по общим правилам и подлежат хранению в течение 1 (Одной) недели.

- Запечатанная парфюмерия (одеколоны, духи), косметика и тому подобное, приравниваются к забытым вещам и подлежат хранению в установленном порядке.

- Предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, нижнее белье и тому подобное) регистрируются в журнале, после чего хранятся в течении 1 (Одной) недели. По истечении указанного срока хранения вещи подлежат уничтожению путем выброса в мусорный контейнер.

По истечении установленного срока хранения, забытые невостребованные вещи подлежат утилизации с составлением соответствующего Акта.

XII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору Исполнитель несет перед Заказчиком (Потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации. Вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям Договора, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

СВЕДЕНИЯ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕМ ГОСТИНИЧНЫЕ УСЛУГИ ПОТРЕБИТЕЛЯМ В ГОСТИНИЦЕ «ОТЕЛЬ МАРК»:

Полное фирменное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «БОРЕЦ»;

Сокращенное фирменное наименование: ООО «Борец»;

Адрес места нахождения: 142200, Московская обл., г. Серпухов, ул. Революции дом 10А Почтовый адрес: 142200, Московская обл., г. Серпухов, ул. Революции дом 10А
ОГРН 1025005599354/ИНН 5043021124;

контактный номер телефона: +7 (4967) 76-54-50, e-mail: borets.direct@gmail.com;

ПЛАТЕЖНЫЕ РЕКВИЗИТЫ

Расчетный счет № 40702810740400100773 в ПАО «Сбербанк» г. Москва
Кор/счет №30101810400000000225 БИК 044525225

Директор ООО «БОРЕЦ»

_____ Борец С.В.