

BULGAKOV

Residence

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «РЕЗИДЕНЦИЯ БУЛГАКОВА» (в новой редакции)

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации № 1085 от 09 октября 2015 года, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в гостинице «РЕЗИДЕНЦИЯ БУЛГАКОВА».

1.2. Гостиница «РЕЗИДЕНЦИЯ БУЛГАКОВА» соответствует категории «Четыре звезды», что подтверждается Свидетельством о присвоении категории гостинице или иному средству размещения № 550013266 от 01 окт. 2017 г (срок действия с 01 окт. 2017 г. по 30 сент. 2020 г.), выданного аккредитованной организацией Общество с ограниченной ответственностью "Бюро классификации и экспертизы". Гостиница оказывает гостиничные услуги в соответствии с настоящими Правилами и установленной категорией Гостиницы.

1.3. Настоящие Правила доводятся до сведения Потребителя путем размещения в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей, (в информационной папке на стойке приема и размещения Гостиницы) и в каждом Номере, предназначенном для проживания (в папке Потребителя), а так же в открытом доступе на официальном сайте Гостиницы www.bulgakovresidence.com

II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. «Гостиница» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания Гостиничных услуг, расположенная по адресу: г. г. Москва, Большой Палашевский пер., 9/2.;

2.2. «Гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем и доводится до сведения Потребителя в соответствии с требованиями действующего законодательства;

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

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

2.5. «Потребитель» – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий (как самостоятельно, так и через Заказчика) и (или) использующий Гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

2.6. «Исполнитель» - юридическое лицо, зарегистрированное в соответствии с законодательством РФ – Общество с ограниченной ответственностью «Управляющая компания «РЕЗИДЕНЦИЯ БУЛГАКОВА» (ОГРН/ОГРНИ 1177746670258/ИНН: 9710031137) с местом нахождения по адресу: 123104, г. Москва, Большой Палашевский пер., 9/2 , предоставляющее Потребителю Гостиничные услуги;

2.7. «Заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу Потребителя;

2.8. «Бронирование» - предварительный заказ Номеров (мест в Номере) в Гостинице Потребителем (Заказчиком). Исполнитель обязуется предоставить Потребителю (Заказчику)

имеющийся в наличии Номер соответствующей категории. Возможность забронировать конкретный Номер, принадлежащий данной категории, Исполнителем не предоставляется;

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

2.10. «Местное время» - время в месторасположении Гостиницы, то есть Московское время;

2.11. «Расчетный час» - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Потребителя;

2.12. «Расчетный час заезда» - 14:00 часов текущих суток по Московскому времени.

2.13. «Расчетный час выезда» -12:00 часов текущих суток по Московскому времени.

2.14. «Цена Номера (места в Номере)» - тариф, определяемый как 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 Расчетного часа заезда и заканчивая Расчётным часом выезда дня, следующего за днем заезда Потребителя.

III. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ.

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

3.2. Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещена на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке на стойке 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 «РЕЗИДЕНЦИЯ БУЛГАКОВА» состоит из 12 номеров следующих категории:

Классический номер (18 кв. м) – 6

Представительский номер (21 кв.м.) – 2

Полулюкс с балконом (22 кв. м) – 4

V. ЦЕНА НОМЕРОВ.

5.1. Исполнитель ежегодно утверждает Прейскурант на все категории Номеров (тариф Открытый / Open rate) – официальный тариф без учета возможных скидок для Заказчика и Потребителя). Указанный Прейскурант доводится до сведения Заказчика и Потребителя путем размещения в информационной папке на стойке приема и размещения Гостиницы и в каждом Номере, предназначенном для проживания (в папке Потребителя).

Исполнитель также доводит до сведения Заказчика и Потребителя Стандартный тариф / Standart rate (тарифы, содержащие скидку / наценку тарифа Открытый / Open rate на текущий день) путем размещения информации на официальном сайте Гостиницы www.bulgakovresidence.com.

5.2. 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.

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

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

- Бронирование Номеров;
- Прием и хранение багажа в камере хранения Гостиницы на срок проживания;
- Поднос багажа из Номера к автобусу (такси), согласно предварительной заявке Потребителя, из Номера Гостиницы и в Номер Гостиницы;

- Бесплатное пользование беспроводным интернетом на всей территории Гостиницы и в Номерах;
- Завтрак «по меню» (услуга может быть не включена в стоимость, если во время Бронирования Заказчик \ Потребитель не выбрал услугу Завтрак)
- Индивидуальный кондиционер в номере;
- Гостевая телефония (IP-телефония) в части телефонной связи внутри Гостиницы;
- Спутниковое телевидение в номере;
- Сейф в номере;
- Чайная станция;
- Холодильник в номере
- Косметический набор;
- Махровые халаты и тапочки;
- Фен;
- Антиаллергенные подушки;
- Уборка номера и смена полотенец;
- Замена постельного белья один раз в двое суток;
- Вызов скорой помощи, других специальных служб;
- Пользование медицинской аптечкой (находится на стойке приема и размещения Гостиницы);
- Доставка в номер Потребителя полученной на его имя корреспонденции,
- Побудка к определенному времени;
- Предоставление посуды и столовых приборов (по запросу);
- Предоставление в Номер 2 бутылок питьевой воды ежедневно;
- Предоставление в Номер гладильной доски и утюга (по запросу).

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

5.6. Дополнительные платные услуги предоставляются следующими сторонними организациями:
 - транспортные услуги предоставляются компанией-партнером ООО «Гет Такси» и ООО «Яндекс такси», расценки содержатся в Тарифах на транспортные услуги.
 - услуга чистки прачечной и химчистки предоставляются компанией ООО "АЛИСА+", расценки содержатся в Тарифах на услуги чистки одежды и прачечной;

5.7. За дополнительную плату и по запросу Потребителя, Исполнитель оказывает следующие услуги:

- Парковка на охраняемой территории Гостиницы;
 - Визовая поддержка;
 - Завтраки;
 - Предоставление детской кровати для детей до 3-х лет кровати в номерах, где предусмотрена такая возможность;
 - Дополнительной кровати для детей от 3 лет / предоставление дополнительной кровати в номерах, где предусмотрена такая возможность;
 - Проживание с домашними животными в номерах, где предусмотрена такая возможность.
- А также пользование мини-баром в номере.

5.8. Тарифы на услуги изложенные в п 5.7. а также тарификация исходящих телефонных звонков указаны в соответствующем Прейскуранте и на русском языке и размещены в информационной папке на стойке приема и размещения Гостиницы и в каждом Номере, предназначенном для проживания в папке Потребителя.

5.9. Завтрак в Гостинице сервируется ежедневно с 8:00 до 11:00 по местному времени. Формат завтрака – выбор комплекта готовых блюд по меню. Меню находятся в Номерах, на стойке регистрации и в буфете Гостиницы. Стоимость комплексного завтрака взимается в соответствии с соответствующим Прейскурантом Исполнителя, действующим на момент заказа услуги.

VI. ФОРМА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ИСПОЛНИТЕЛЕМ.

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

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

6.3. 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 (Регистрационной карты гостя).

6.4. Если во время Бронирования Заказчик \ Потребитель не выбрал услугу Завтрак, он вправе приобрести эту услугу при заезде в Гостиницу, либо непосредственно в день оказания ему указанной услуги.

6.5. В процессе бронирования 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.

6.6. При наличии предварительного Гарантированного бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставление Потребителю номера (места в номере) после Расчетного часа заезда - после 14:00 часов.

При наличии свободных номеров (мест в номерах) Исполнитель может заселить Потребителя до Расчетного часа.

При размещении Потребителя, имеющего бронирование на текущую дату, с 0 часов 00 минут до установленного Расчетного часа плата за Номер (место в Номере) взимается в размере, не превышающем плату за половину данных суток (50%).

6.7. 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 на дату выезда Потребителя Стандартному тарифу / Standart rate следующим образом:

- с 12:00 до 18:00 часов – 50% от указанного тарифа;
- после 18:00 часов – 100% от указанного тарифа.

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

6.8. Не продление Потребителем срока проживания в установленный в пункте 6.7. настоящих Правил 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).

6.8. Оплата осуществляется в рублях РФ в момент заезда согласно стоимости предварительного бронирования, если Потребитель не производил предварительного бронирования оплата проживания производится Потребителем по действующему в Гостинице на дату заселения Потребителя Стандартному тарифу / Standart rate (см п.5.1.)

6.9. 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/Mastercard, American Express, JCB, VISA Electron, Union Pay, Diners Club, Maestro, НСПК «МИР».

Для оплаты (ввода реквизитов Вашей карты) Вы будете перенаправлены на платёжный шлюз ПАО СБЕРБАНК. Соединение с платёжным шлюзом и передача информации осуществляется в защищённом режиме с использованием протокола шифрования SSL. В случае если Ваш банк поддерживает технологию безопасного проведения интернет-платежей Verified By Visa, MasterCard SecureCode, MIR Ассепт, J-Secure для проведения платежа также может потребоваться ввод специального пароля.

платёжный шлюз ПАО СБЕРБАНК поддерживает 256-битное шифрование. Конфиденциальность сообщаемой персональной информации обеспечивается ПАО СБЕРБАНК. Введённая информация не будет предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Проведение платежей по банковским картам осуществляется в строгом соответствии с требованиями платёжных систем МИР, Visa Int., MasterCard Europe Sprl, JCB.

- Безналичный расчет денежными средствами на расчетный счет Исполнителя.

6.10. Согласно порядку проживания в Гостинице, владельцу платежной карты, использованной во время бронирования, необходимо лично предъявить карту при регистрации заезда. В противном случае Заказчикам / Потребителям потребуется оплатить проживание другой банковской картой или наличными. При этом предоплата, списанная при гарантированном бронировании, возвращается на исходную карту.

6.11. Кассовый чек выдается на руки Потребителю сразу после оплаты, а счет — при выезде из Гостиницы. При выезде производится полный расчет за предоставленные услуги.

VII. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ В ГОСТИНИЦЕ.

7.1. 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 сотрудником стойки приема и размещения Гостиницы заявки на бронирование номеров (далее- заявка) по телефону (+7 499 110 45 26), а также через Интернет по электронной почте (bulgakovresidence@gmail.com), с корпоративного сайта Гостиницы (www.bulgakovresidence.com) либо путем получения заявки через Экстранет Заказчиков (бронирование с использованием сайтов Заказчиков-туристических компаний, корпоративных компаний, международных систем бронирования , Интернет-каналов и т.п.).

При этом Исполнитель размещает всю необходимую информацию по правилам и условиям бронирования, предоставляемым услугам, способам, порядку и безопасности оплаты, конфиденциальности и обработки персональных данных, а также по возможности отмены и возврату предоплаченных денежных средств в открытом доступе на своем сайте www.bulgakovresidence.com.

7.2. 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 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 (При бронировании Потребитель выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Исполнителем (Службой приёма и размещения) при заезде Потребителя в Гостиницу);
- вид размещения (двухместное/ одноместное / доп. место)
- условия и форма оплаты;
- информацию о том, кто является гарантом оплаты услуг Исполнителя (гарантом бронирования), при отсутствии указанной информации, поступившая заявка будет рассматриваться как заявка на негарантированное бронирование;
- фамилия и имя сотрудника оформившего заявку (в случае направления заявки Заказчиком);
- ссылка на дату и номер заключенного договора на оказание гостиничных услуг (в случае направления заявки Заказчиком).

7.3. 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;
- статус брони (гарантированное/негарантированное бронирование);
- условия политики аннуляций бронирования

7.4. Исполнитель вправе применять в Гостинице следующие виды бронирования:

7.4.1. **Гарантированное бронирование** – вид бронирования, которое подтверждено авансовым платежом Заказчика / Потребителя.

Авансовый платеж при бронировании Номера (места в Номере) вносится Потребителем или Заказчиком с их согласия в период не позднее 14:00 часов Московского времени дня, следующего за днем бронирования.

При гарантированном бронировании Исполнитель ожидает Потребителя до Расчетного часа заезда (12 часов 00 минут по Московскому времени) дня, следующего за днем запланированного заезда, при условии внесения Потребителем или Заказчиком с их согласия авансового платежа в размере не менее Цены Номера (места в Номере) на дату заезда Потребителя. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

В момент заезда Потребителя в Гостиницу, авансовый платеж засчитывается в качестве оплаты первых суток проживания в Номере (места в Номере).

Если иное не установлено условиями бронирования и/или Договором с Потребителем или Заказчиком, Заказчик \ Потребитель вправе отменить бронирование. Отмена бронирования должна быть произведена Заказчиком \ Потребителем своевременно. Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный Исполнителем позднее 14:00 дня, на двое суток ранее даты заезда Потребителя, если иной срок не установлен условиями бронирования и/или Договором с Потребителем или Заказчиком. Отказ от бронирования должен быть сделан в документальной форме (по эл. почте, факсу), позволяющей установить, что отказ исходит от Потребителя или Заказчика (от гаранта бронирования).

При своевременной отмене бронирования списанный авансовый платеж возвращается на исходную карту Заказчика / Потребителя за минусом расходов, фактически понесенных Исполнителем.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя с него или с Заказчика (с гаранта бронирования) взимается штраф - плата за фактический простой Номера (места в Номере), но не более чем за сутки.

В случае, если Потребителем (Заказчиком) не внесен авансовый платеж в течение установленного срока, бронирование считается негарантированным, и к такому бронированию подлежат применению условия негарантированного бронирования, предусмотренные п.7.4.2. настоящих Правил.

7.4.2. **Негарантированное бронирование** – вид бронирования, который не подтверждено авансовым платежом Заказчика / Потребителя.

В случае если Заказчик / Потребитель не подтвердил бронирование авансовым платежом, Исполнитель вправе в любое время аннулировать негарантированное бронирование, уведомив об этом Заказчика / Потребителя.

7.5. Имя и Фамилия Заказчика / Потребителя и Имя и Фамилия держателя платежной карты по которой осуществляется авансовый платеж для Гарантированного бронирования должны совпадать. В случае если Заказчик бронирует и оплачивает номер для проживания третьих лиц, Исполнитель направляет Заказчику

- авторизационную форму банка в которой Заказчик указывает свои персональные данные необходимые для установление личности Держателя карты и подтверждает свое согласие с внесением авансового платежа по бронированию. Получив от Заказчика заполненную авторизационную форму и согласие на проведение авансового платежа Исполнитель проводит операцию удаленного списания авансового платежа с платежной карты Заказчика.

ИЛИ

- Исполнитель отправляет на электронную почту указанную при бронировании Заказчика / Потребителя ссылку на сервис онлайн оплаты - платёжный шлюз ПАО СБЕРБАНК, где Заказчик / Потребитель самостоятельно осуществляет платеж, подтверждая что операция совершена с его согласия.

В случае если Заказчик / Потребитель не предоставил заполненную авторизационную форму банка и, таким образом, не дал своего согласие на удаленную операцию списания авансового платежа, и/или не произвел платеж через платёжный шлюз ПАО СБЕРБАНК, такое бронирование считается негарантийным и может быть аннулировано Исполнителем в любое время (см п7.5.)

7.6. 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.

7.7. Услуги по визовой поддержке оказываются Исполнителем на основании отдельно подписываемых Потребителями заявлениях на визовую поддержку, которые содержат все необходимые условия для ее осуществления или через модуль визового сервиса, который находится на сайте www.bulgakovresidence.com в разделе «Визовая поддержка».

VIII. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ.

8.1. Размещение в Отеле производится только на основании документа, удостоверяющего личность согласно п.8 положения «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ».

Исполнитель заключает с Потребителем Договор на предоставление гостиничных услуг путем составления единого документа, подписанного в двухстороннем порядке (Регистрационной карты гостя), который должен содержать:

- Фирменное и торговое наименование Исполнителя, сведения о государственной регистрации;
- Сведения о Заказчике (Потребителе);
- Сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- Цену номера (места в номере);
- Период проживания в Гостинице;
- Иные необходимые сведения

8.2. Договор на предоставление гостиничных услуг с Потребителем (Регистрационная карта гостя) считается заключенным с момента подписания его обеими сторонами. При заключении договора Потребитель обязан ознакомиться с настоящими Правилами, о чем в договоре (Регистрационной карте гостя) ставится соответствующая подпись Потребителя.

8.3. Договор заключается при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- Паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- Свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

- Паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами 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 признанного 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.

8.4. 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. № 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".

8.5. Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

8.6. Постановка иностранного гражданина и лица 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 2007г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

8.7. Предоставляя документы, Потребитель дает свое согласие Исполнителю на сбор, хранение, обработку и уничтожение своих персональных данных по истечении 2-х лет (в целях, установленных законодательством РФ).

8.8. Дети любого возраста проживают в одном номере с родителями, если такая услуга предусмотрена категорией номера, и, в целях безопасности, размещаются на дополнительных кроватях:

- дети до 3 (трех) лет размещаются на дополнительной детской кровати;
- дети от 6 до 12 лет размещаются на дополнительном спальном месте, за что взимается плата в размере 100% от стоимости дополнительной кровати;
- дети старше 12 лет размещаются на дополнительном спальном месте, за что взимается плата в размере 100% от стоимости дополнительной кровати;

8.6. За предоставление дополнительной кровати в Номер 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.

8.7. Размещение с Животными в номере Гостиницы осуществляется в соответствии с правилами и прейскурантом Договора о содержании животного в номере.

8.8. Исполнитель не предоставляет Заказчикам / Потребителям льготы для проживания.

8.8. 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, бары, 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

9.1. Потребитель вправе:

- Ознакомиться с правилами бронирования, изложенными на сайте www.bulgakovresidence.com в разделе «Бронирование»;
- Ознакомиться с правилами предоставления гостиничных услуг в Гостинице;
- Пользоваться всеми Гостиничными услугами, включенными в цену Номера (места в Номере) и дополнительными услугами, оказываемыми Исполнителем; 7
- 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 Анкетах, которые находятся в папке «Потребителя», а также в книге «Отзывов и предложений», которая находится на стойке приема и размещения Гостиницы.
- Потребитель имеет право проводить в Гостиницу лиц, посещающих Потребителя (далее Посетители), с предоставлением документа, удостоверяющего их личность.
- Посетители могут оставаться в Гостинице в дневные и вечерние часы до 22:00 по Московскому времени. Если Посетитель пожелает остаться в Гостинице после обозначенного времени, он обязан забронировать номер, оплатить услугу проживания и заселиться в Гостиницу согласно ПОРЯДКУ И УСЛОВИЯМ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ см п. 8.
- Потребитель имеет право обращаться к Администратору и/или Администрации Отеля по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять претензию.
- Потребитель вправе расторгнуть договор на оказание Услуг в любое время, уплатив Гостинице штраф / неустойку в соответствии с условиями, согласованными сторонами в Договоре (Регистрационной карте).

9.2. Потребитель обязан:

- Соблюдать Порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами;
- Использовать оснащение и инвентарь номера только согласно их функциональному назначению.
- Уважать права других Потребителей и посетителей Гостиницы;
- В период с 22 часов вечера до 08 часов утра соблюдать тишину и не создавать неудобства другим Гостям отеля.
- 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);
- Бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы. Потребитель, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, в соответствии с законодательством РФ, возмещает ущерб

Гостиницы в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем соответствующему Прейскуранту, либо на основании Акта о возмещении ущерба, составленного Исполнителем;

- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере;
- Курение в помещениях общего пользования Гостиницы, а также во внутреннем дворе и на балконах Гостиницы строго запрещено. При нарушении данного режима Исполнитель вправе оштрафовать Потребителя и Посетителей, штраф составляет 3 000 рублей.
- Курение в номерах Гостиницы строго запрещено. В случае нарушения Потребителем правила о запрете курения табачных изделий, Потребитель обязан в безусловном порядке оплатить Исполнителю стоимость дополнительной уборки номера после курения в соответствии с Прейскурантом Исполнителя, действующим на момент совершения нарушения.
- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;
- Сдать сотрудникам Службы приема и размещения ключ от номера при выезде;
- Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания;
- При выявлении у Потребителя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание Потребитель обязан немедленно пройти лабораторное обследование и медицинское наблюдение или лечение и в случае, если он представляет опасность для окружающих, обязательную госпитализацию или изоляцию (ст. 33 ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999. # 52—ФЗ). Отказ Потребителя предоставить документ из лечебного учреждения подтверждающий отсутствие опасности для окружающих от инфекционного заболевания или подозрения на него дает основание Отелю прекратить действие договора на оказание услуг немедленно.

9.3. 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 Гостиницы 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).

9.4. 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» Управляющий и дежурный менеджер имеет право позвонить в комнату и справиться о самочувствии Потребителя. В случае если Потребитель не отвечает на звонок, Управляющий и дежурный менеджер поднимается в Номер к Потребителю и действует по обстоятельствам.
- По истечении 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.
 - В случае прекращения действия договора на оказание услуг в соответствии с п. 7.1., возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги, Потребителю или Посетителю отеля осуществляется в соответствии с законодательством РФ.
 - Исполнитель не несет ответственности за здоровье Потребителя и Посетителей в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных вне территории отеля.
 - Исполнитель не несет ответственность за сохранность не помещенных на хранение в сейф документов, денег, иных валютных ценностей и других драгоценных и личных вещей.
 - Исполнитель в соответствии с ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 N 152-ФЗ, запрашивает у Потребителя согласие на обработку его персональных данных; согласие на совершение действий, предусмотренных п.п. 3 ст. 3 Федерального закона «О персональных данных».
-

Х. В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- 10.1. Осуществлять фото/видеосъемку общественных зон Гостиницы и персонала Исполнителя без разрешения руководства Исполнителя;
- 10.2. Осуществлять фото/видеосъемку посетителей Гостиницы без их разрешения;
- 10.3. Входить в Гостиницу и любые иные общественные зоны Гостиницы в грязной, пачкающей одежде и обуви.
- 10.4. Вносить в Гостиницу предметы, продукты, багаж, которые могут испачкать постояльцев, посетителей, мебель, помещения Гостиницы.
- 10.5. Передвигать мебель в общественных помещениях Гостиницы, выключать осветительные приборы, класть ноги на столы. Запрещается класть верхнюю одежду на кресла и стулья; она должна быть размещена на близстоящих вешалках.
- 10.6. Выносить из зоны завтраков столовые приборы, посуду, продукты питания и напитки.
- 10.7. Использовать лифтовые холлы и гостевые коридоры Гостиницы для ведения переговоров.
- 10.8. Курить в номерах, а также в иных помещениях Гостиницы и во внутреннем дворе Гостиницы. Запрет распространяется в том числе на курение iqos, вейпов и кальянов;
- 10.9. Нарушать покой других Потребителей в ночное время с 22:00 до 8:00;
- 10.10. Посетителям находится в номере Потребителя в номере после 22:00.
- 10.11. 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.
- 10.12. На всей территории Гостиницы без специального разрешения администрации осуществлять какие-либо услуги, а также продавать и/или предлагать товары.
- 10.13. Передавать кому-либо ключи от Номера. При выезде из Гостиницы ключи от Номера должны быть сданы в службу приема и размещения.
- 10.14. Умышленно загрязнять территорию Гостиницы.
- 10.15. Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.
- 10.16. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

10.16. Находится на территории Гостиницы с животными не разрешается. Проживание с животными разрешается только при согласовании с Администрацией Гостиницы и оплаты соответствующей услуги.

10.17. 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 освобождению 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 контактными данными. Исполнитель может, при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем. Забытые вещи хранятся в течение 6-ти месяцев в комнате забытых вещей. По истечении 6-ти месяцев хранения, забытые невостребованные вещи подлежат утилизации с составлением соответствующего Акта.

XII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ

12.1. За неисполнение, либо ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации. Вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающим и (или) условиям Договора, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.2. Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.