



ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ООО «ПРЕМИУМ ПАРК ОТЕЛЬ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав Потребителей», Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853, Законом Российской Федерации от 25.06.1993 № 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в Гостинице «Теплеево 5*» (далее – Гостиница) и «Теплеево 4*» (далее – Гостиница).

1.2. Гостиница «Теплеево 5*» соответствует категории «Пять звезд», что подтверждается Свидетельством о присвоении Гостинице категории № 77/АА-053-2022/625-2024 от 30.12.2024 г. (период действия с 30.12.2024 г. по 29.12.2029 г.), выданного аккредитованной организацией, осуществляющей классификацию Гостиниц ООО «Аситер».

Гостиница «Теплеево 4*» соответствует категории «Четыре звезды», что подтверждается Свидетельством о присвоении Гостинице категории № 77/АА-053-2022/624-2024 от 30.12.2024 г. (период действия с 30.12.2024 г. по 29.12.2029 г.), выданного аккредитованной организацией, осуществляющей классификацию Гостиниц ООО «Аситер».

1.3. Настоящие Правила доводятся до сведения Потребителя путем размещения в «Уголке Потребителя» в Службе Приема и Размещения Гостиницы и на официальном сайте Гостиницы <https://tepleevo.ru>.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. «Гостиница» – Гостиница «Теплеево Резорт 5*», «Теплеево Резорт 4*», осуществляет свою деятельность по адресу: 108808 г. Москва, вн. тер. г. поселение Первомайское, квартал 282, дом 1, строение 5. Режим работы Гостиницы: круглосуточно.

2.2. «Гостиничные услуги» – комплекс услуг по предоставлению Исполнителем физическим лицам (Потребителям/Гостям) средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, а также настоящими Правилами с учетом требований, предъявляемых к категории и виду средства размещения.

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

2.4. «Исполнитель» – юридическое лицо, Общество с ограниченной ответственностью «Премиум Парк Отель», предоставляющее Потребителю Гостиничные услуги. Информация об Исполнителе: ООО «Премиум Парк Отель»; адрес места нахождения: 108808 г. Москва, вн. тер. г. поселение Первомайское, квартал 282, дом 1, строение 5. ИНН 9702071464, ОГРН 1215000070350.

2.5. «Заказчик» – физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие Гостиничные услуги в соответствии с Договором об оказании Гостиничных услуг (далее – Договор) в пользу

Потребителя. Настоящие Правила применяются к отношениям Гостиницы с юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями в той части, в которой они не противоречат условиям заключенных с такими юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями Договоров.

2.6. «**Дополнительные гостиничные услуги**» – Гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Гостинице.

2.7. «**Цена Номера (места в Номере)**» – стоимость (тариф) временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем. Единицей расчета Цены Номера являются Расчетные сутки.

2.8. «**Расчетные сутки**» – промежуток времени, начиная со Времени заезда и заканчивая Расчетным часом выезда дня, следующего за днем заезда Потребителя.

2.9. «**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.

2.10. «**Номер**» – помещение в Гостинице, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории Номеров.

2.11. «**Местное время**» – время в месторасположении Гостиницы.

2.12. «**Время выезда**» или «**Расчетный час**» – время, установленное Исполнителем для выезда Потребителя: 14:00 часов текущих суток по местному времени.

2.13. «**Время заезда**» – время, установленное Исполнителем для заезда Потребителя: 17:00 часов текущих суток по местному времени.

3. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ

3.1. Исполнитель предоставляет Потребителю Гостиничные и дополнительные услуги, обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывших в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

3.2. Режим работы предприятий общественного питания, СПА-комплекса, тренажерного зала и других предприятий Гостиницы установлен отдельно для каждого предприятия и доводится до сведения Потребителя в порядке, установленном действующим законодательством. Информацию о режиме работы предприятий Гостиницы Потребитель также может получить в Службе Приема и Размещения Гостиницы.

3.3. Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах, настоящие Правила размещены в «Уголке Потребителя» в Службе Приема и Размещения Гостиницы и в каждом Номере в «Папке Гостя»/ «Информации для Гостей».

4. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

4.1. Бронирование Номеров в Гостинице осуществляется Исполнителем при наличии свободных Номеров путем принятия Заявки на Бронирование от Потребителя/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 (+7 499 580 12 34), а также через Интернет по электронной почте (reserv-tepleevo@phmoscow.ru), с сайта Гостиницы (<https://tepleevo.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.).

4.2. Заявка на Бронирование может быть составлена в произвольной форме, но должна содержать следующую информацию, необходимую для Бронирования Номера (места в Номере) в Гостинице и позволяющую установить, что Заявка исходит от Потребителя/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;
- 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).

4.3. Бронирование считается действительным, а Договор заключенным с момента получения Потребителем/Заказчиком Подтверждения Бронирования или уникального Номера. Исполнитель направляет Заказчику/Потребителю подтверждение Бронирования в течение 24 часов с момента получения Заявки. Исполнитель вправе отказать Потребителю/Заказчику 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 Бронирования;
- порядковый Номер Подтверждения Бронирования;
- даты заезда/выезда из Гостиницы;
- тип (категория) забронированного Номера и количество Номеров;
- количество Гостей;
- стоимость Номера;
- установленный час заезда и выезда из Гостиницы;
- статус брони (Гарантированное/Негарантированное Бронирование);
- условия политики аннуляции Бронирования.

4.4. Исполнитель применяет следующие виды Бронирования:

4.4.1. «Гарантированное Бронирование» – вид Бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до Расчетного часа (14 часов 00 минут по местному времени) дня, следующего за днем запланированного заезда, при условии внесения Потребителем/Заказчиком с их согласия авансового платежа в размере Цены Номера (места в Номере) на дату заезда или 100% от стоимости проживания при бронировании Номеров по тарифам специальных предложений (согласно условиям, указанным при бронировании Номера).

4.4.2. Авансовый платеж при Бронировании Номера (места в Номере) вносится Потребителем/Заказчиком с их согласия не позднее 17:00 местного времени дня, предшествующего дню запланированного заезда. В случае, если Потребителем/Заказчиком не внесен авансовый платеж в течение установленного выше периода, Бронирование считается негарантированным, и к такому Бронированию подлежат применению условия Негарантированного Бронирования, предусмотренные п. 4.4.8. настоящих Правил.

4.4.3. В случае несвоевременного отказа от Бронирования, опоздания или незаезда Потребителя, с Потребителя/Заказчика (с гаранта Бронирования) взимается оплата за фактический простой Номера (места в Номере), но не более чем за сутки (если иное не предусмотрено Договором и/или условиями, указанными при бронировании Номера).

4.4.4. Несвоевременным отказом от Бронирования признается отказ, полученный Исполнителем позднее 17:00 дня, предшествующего дате заезда Потребителя, если иной период не установлен Договором с Потребителем/Заказчиком. При опоздании более чем на сутки Гарантированное Бронирование аннулируется, Договор с Потребителем/Заказчиком в отношении сделанного Бронирования прекращается.

4.4.5. При Бронировании Заказчиком – юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем размер, период внесения авансового платежа и иные условия Бронирования подлежат применению Исполнителем согласно Договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

4.4.6. Гарантия Бронирования может осуществляться наличными денежными средствами, банковской картой, безналичным расчетом денежными средствами на расчетный счет Исполнителя.

4.4.7. В случае гарантии Бронирования банковской картой Исполнитель оставляет за собой право осуществлять авторизацию (блокировку) денежных средств в размере Цены Номера (места в Номере) на дату заезда.

4.4.8. «Негарантированное Бронирование» – вид Бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до определенного часа, установленного Исполнителем (до 18:00 дня заезда), в

день заезда, после чего Бронирование аннулируется, Договор с Потребителем/Заказчиком в отношении сделанного Бронирования прекращается. При Негарантированном Бронировании авансовый платеж не вносится.

4.5. Внесение изменений в условия Бронирования как дата заезда, продолжительность проживания, категория Номера, количество Гостей могут повлечь изменения Цены Номера (места в Номере).

5. ЦЕНА НОМЕРА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

5.1. Исполнитель утверждает Прейскурант на все категории Номеров. Указанный Прейскурант доводится до сведения Потребителя путем размещения его в «Уголке Потребителя» в Службе Приема и Размещения Гостиницы. Все цены указаны в российских рублях с учетом НДС.

5.2. Исполнитель имеет право применять свободные цены и тарифы согласно утвержденной 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:

- прием и хранение багажа в камере хранения Гостиницы на период проживания;
- поднос багажа;
- беспроводной интернет на всей территории Гостиницы;
- индивидуальный климат-контроль;
- спутниковое телевидение;
- сейф в Номере;
- косметический набор, швейный набор, банные и косметические принадлежности для ванной, халаты и одноразовые тапки;
- 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 получении;
- предоставление справочно-информационных услуг;
- вызов такси;
- посещение тренажерного зала;
- посещение СПА-комплекса;
- услуга «Побудка»;
- посуда и столовые приборы (по запросу);
- питьевая бутилированная вода, не более одной бутылки на человека в сутки;
- детская кровать для детей до 3 лет, при ее наличии.

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

5.6. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в Номере (места в Номере) в соответствии с установленным Исполнителем Расчетным часом.

5.7. С согласия Потребителя/Заказчика оплата проживания в Номере (места в Номере) производится в полном объеме (авансовый платеж в размере стоимости Номера (места в Номере) за весь период проживания в Гостинице) при заключении Договора (подписании Регистрационной Карты Гостя). Соглашением Потребителя/Заказчика признается подписание Потребителем/Заказчиком Договора (Регистрационной Карты Гостя).

5.8. Потребитель/Заказчик обязан оплатить Гостиничные услуги и Дополнительные гостиничные услуги в полном объеме до выезда из Гостиницы.

5.9. При наличии предварительного Бронирования и в случае позднего заезда и/или раннего выезда (неполные Расчетные сутки), оплата взимается за полные Расчетные сутки независимо от времени фактического нахождения Потребителя в Гостинице.

5.10. При наличии предварительного Бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставить Потребителю Номер (место в Номере) после 17:00.

При заселении Потребителя до установленного Времени заезда (ранний заезд) и последующем проживании в Гостинице оплата за Номер (место в Номере) за период от времени заселения до Времени заезда, 17:00, взимается в следующем порядке:

- при заселении Потребителя до Времени заезда после 05:00 оплата за проживание в Номере взимается в размере половины стоимости Расчетных суток от установленного тарифа на дату

заезда;

- при заселении Потребителя до Времени заезда ранее 05:00 оплата за проживание в Номере взимается в размере полной стоимости Расчетных суток от установленного тарифа на дату заезда.

5.11. При необходимости продления периода проживания Потребитель обязан заявить об этом Исполнителю до 14:00 текущих суток, и Исполнитель, при наличии свободных Номеров, продлевает период проживания.

При продлении периода проживания оплата за Номер взимается в следующем порядке:

- при продлении периода проживания до 20:00 оплата за проживание в Номере взимается в размере половины стоимости Расчетных суток от установленного тарифа на дату выезда;
- при выезде после 20:00 оплата за проживание в Номере взимается в размере полной стоимости Расчетных суток от установленного тарифа на дату выезда.

Оплата продления проживания должна быть произведена Потребителем/Заказчиком до Расчетного часа дня, в котором Потребитель/Заказчик продлил проживание. Предельный период проживания граждан РФ в Гостинице не установлен. Для иностранных граждан проживание в Гостинице возможно в пределах срока действия визы, миграционной карты или иного правоустанавливающего документа.

5.12. Дополнительные кровати предоставляются по запросу. Оплата за проживание дополнительныхGuestов в Номере и предоставление дополнительных кроватей взимается согласно установленному Прейскуранту. Оплата за проживание детей в возрасте до 12 лет без предоставления дополнительной кровати не взимается. Детская кровать для детей в возрасте до 3 лет предоставляется бесплатно и по запросу.

5.13. Максимальное количество Guestов в Номере зависит от категории Номера:

- «Стандарт 5*» – 2 Guestа;
- «Студия 5*» – 4 Guestа;
- «Делюкс 5*» – 4 Guestа;
- «Люкс 5*» – 4 Guestа;
- «Семейный Сьют 5*» – 6 Guestа;
- «Улучшенный Сьют 5*» – 6 Guestа;
- «Представительский Сьют 5*» – 6 Guestов;
- «Президентский Сьют 5*» – 6 Guestов;
- «Стандарт 4*» – 2 Guestа;
- «Студия 4*» – 4 Guestа.

5.14. Исполнитель вправе отказать в предоставлении дополнительной кровати, если ее установка в Номере не предусмотрена.

5.15. Гостиничные услуги, предоставленные Потребителю/Заказчику Исполнителем, должны быть оплачены следующими способами:

- наличными денежными средствами;
- банковской картой. Исполнителем принимаются к оплате банковские карты платежных систем МИР, VISA, Mastercard, UnionPay;
- безналичным расчетом денежными средствами на расчетный счет Исполнителя.

5.16. При оплате Потребителем/Заказчиком – физическим лицом, Исполнитель выдает Потребителю/Заказчику кассовый чек. Оплата осуществляется только в российских рублях.

5.17. При заезде в Гостиницу Потребитель/Заказчик может оставить депозит на пользование Дополнительными гостиничными услугами путем внесения наличных денежных средств (авансовый платеж) либо авторизации (блокировки) денежных средств на банковской карте.

5.18. В случае использования депозита не в полном объеме, Исполнитель осуществляет возврат неизрасходованных наличных денежных средств или отмену авторизации (блокировки) денежных средств на банковской карте.

6. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ГОСТИНИЧНЫЕ УСЛУГИ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

6.1. Исполнитель по просьбе Потребителя/Заказчика самостоятельно либо через сторонние организации (далее – Партнеры) предоставляет Дополнительные гостиничные услуги. Исполнитель не несет ответственности за услуги, предоставленные Потребителю/Заказчику Партнером.

6.2. Исполнитель предоставляет платные услуги согласно перечню Дополнительных гостиничных услуг:

- трансфер;
- завтрак;
- парковка;



- услуги ресторанов и баров;
- услуги СПА-комплекса;
- услуги Медицинского центра;
- услуги Спортивной арены;
- услуги Конного двора;
- услуги по ловле рыбы;
- проведение, обслуживание мероприятий;
- аренда конференц-залов, оборудования;
- мини-бар;
- услуги прачечной;
- телефонная связь;
- дополнительная кровать;
- услуги Бизнес-центра;
- и другие.

6.3. Исполнитель вправе оказывать платные услуги лицам, не проживающим в Гостинице. Стоимость Дополнительных гостиничных услуг определяется согласно Прейскуранту Исполнителя или Партнера.

6.4. Дополнительные гостиничные услуги, предоставленные Исполнителем, должны быть оплачены Потребителем/Заказчиком на месте в точке продаж своевременно и в полном объеме следующими способами:

- наличными денежными средствами;
- банковской картой. Исполнителем принимаются к оплате банковские карты платежных систем МИР, VISA, Mastercard, UnionPay;
- безналичным расчетом денежными средствами на расчетный счет Исполнителя.

6.5. При оплате Потребителем или Заказчиком – физическим лицом Исполнитель выдает Потребителю/Заказчику кассовый чек.

6.6. Оплата осуществляется только в российских рублях.

6.7. В случае внесения депозита Потребителем/Заказчиком, стоимость Дополнительных гостиничных услуг, предоставленных Исполнителем, может быть учтена в счет внесенного депозита («закрыта на Номер»). При этом стоимость оказанных Исполнителем услуг не должна превышать сумму внесенного депозита.

6.8. В случае отказа Потребителя/Заказчика оставить депозит на пользование Дополнительными гостиничными услугами, Исполнитель оставляет за собой право ограничить пользование рядом услуг в Номере и ограничить возможность «закрытия на Номер» предоставленных услуг.

7. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

7.1. Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании Договора, заключаемого в письменной форме. Потребитель/Заказчик обязан до заключения Договора с Исполнителем ознакомиться с настоящими Правилами, размещенными на официальном сайте Гостиницы <https://tepleevo.ru/> и в «Уголке Потребителя» в Службе Приема и Размещения Гостиницы. Договор, заключаемый с Потребителем или с Заказчиком – физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным Договором.

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

7.3. Заключением Договора и согласием с настоящими Правилами считается подписание Потребителем Регистрационной Карты Гостя.

7.4. Заключение Договора на предоставление Гостиничных услуг и заселение Потребителя в Гостиницу осуществляется при предъявлении Потребителем документа, оформленного в установленном порядке и удостоверяющего его личность:

- 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;
- временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

7.5. Если Потребитель является обладателем нескольких документов, входящих в указанный перечень, то Потребитель вправе самостоятельно выбирать, какой из указанных документов он может предъявить, но обязанность по подтверждению своего правового статуса (категории) и возможные последствия лежат на Потребителе.

7.6. 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 17.07.1995 № 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».

7.7. 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 15.01.2007 № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

7.8. 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.

7.9. 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).

7.10. Дети до 12-ти лет проживают в одном Номере с сопровождающими их взрослыми без предоставления дополнительной кровати и без взимания дополнительной оплаты за проживание, при этом возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении. Детская кровать для проживания детей до 3 лет предоставляется бесплатно. Дополнительная кровать для проживания детей от 4 до 12 предоставляется при оплате согласно Прейскуранту. Завтрак для детей до 4 лет предоставляется бесплатно, при условии проживания сопровождающих их взрослых по Тарифу с включенным завтраком. Стоимость завтрака для детей от 4 до 12 лет составляет 50% от стоимости завтрака согласно Прейскуранту. За проживание детей старше 12 лет в Номере сопровождающих их взрослых взимается полная стоимость за дополнительную кровать и завтрак согласно Прейскуранту.

7.11. Размещение с Животными в Гостинице осуществляется в соответствии с Правилами в ст. 8 настоящих Правил.

7.12. Исполнитель вправе отказать в проживании Потребителям, не имеющим документа, удостоверяющего личность, или предположительно находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также Потребителям, нарушившим настоящие Правила при предыдущих проживаниях.

8. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ С ДОМАШНИМИ ЖИВОТНЫМИ

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 27.12.2018 № 498-ФЗ «Об ответственном обращении с животными и о внесении изменений в отдельные законодательные акты



8.1. В Гостинице разрешено проживание Потребителей (далее – Владелец) только с собаками.

8.2. Проживание с собакой в Гостинице осуществляется только по предварительному согласованию и извещению Исполнителя о породе, росте и массе животного и при наличии ветеринарного паспорта с отметками о прививках или ветеринарной справки. Решение о возможности проживания с собакой принимает Исполнитель.

8.3. В одном Номере допускается к проживанию не более одной собаки.

8.4. Для проживания с собакой предусмотрены специальные Номера категории «Стандарт», «Студия», «Делюкс», «Люкс».

8.5. Проживание с собакой в других категориях Номеров запрещено.

8.6. Оплата проживания с собакой в Гостинице производится в соответствии с утвержденным прейскурантом.

8.7. Для заселения в Гостиницу с собакой Потребитель обязан:

- ознакомиться со ст. 8 «Правила проживания с домашними животными» настоящих Правил и поставить подпись в Регистрационной Карте Гостя при заселении, подтверждающую согласие со всеми условиями Договора;
- предъявить справку или ветеринарный паспорт установленного образца с отметкой о действующей прививке от бешенства. В случае отсутствия данного документа Исполнитель вправе отказать в заселении;
- привезти необходимые аксессуары и приспособления для обеспечения быта собаки: миску для кормления, коврик/пеленки, гигиенические полотенца, пакеты для уборки естественных отпавлений, клетку, лежанку или контейнер/сумку-переноску и т.д.

8.8. Собака должна находиться на территории Гостиницы (кроме Номера) на поводке. Для пород, входящих в перечень потенциально опасных, обязательно наличие намордника.

8.9. Для сна и отдыха собаки в Номере должен использоваться специальный коврик, лежанка или пеленка. Не допускается нахождение животного на кровати и другой мебели.

8.10. При прогулках на территории Гостиницы Потребитель обязан самостоятельно убирать продукты жизнедеятельности собаки в мусорные урны. Рекомендуемая территория для выгула собаки – парковая зона, соединяющая территории прудов и Гранд Арены (дополнительную информацию о рекомендуемой территории для выгула собаки можно получить у сотрудников «Службы Приема и Размещения» либо на сайте <https://tepleevo.ru>).

8.11. Потребитель должен обеспечить нахождение собаки в контейнере/клетке или в наморднике и на поводке под своим контролем во время уборки в Номере. В противном случае уборка в Номере не производится из соображений безопасности сотрудников Гостиницы и собаки.

8.12. Потребитель должен уведомить сотрудников Гостиницы и повесить табличку «Не беспокоить» на ручку двери Номера, если собака остается в Номере без присмотра.

8.13. Запрещается:

- нахождение и выгул собаки на территории Гостиницы без поводка или вне контейнера/клетки;
- нахождение и выгул собаки на территории Гостиницы без намордника для пород, входящих в перечень потенциально опасных;
- нахождение и выгул собаки на детских площадках;
- нахождение собаки без присмотра в местах общего пользования и на территории Гостиницы;
- использование посуды Гостиницы для кормления собаки;
- посещение с собакой (за исключением служебных собак, собак-поводырей) ресторанов, баров, спортивно-развлекательного комплекса, медицинского центра, СПА-комплекса, Конгресс – центра, детской игровой комнаты и других мест общего пользования;
- вычесывание, стрижка шерсти и когтей собаки в Номерах и на территории Гостиницы;
- использование для мытья собаки раковины, ванны, душевые кабины;
- использование для вытирания собаки полотенца, простыней и других текстильных изделий Гостиницы.

8.14. Вся ответственность за собаку, ее поведение и возможное нанесение ущерба имуществу Гостиницы, имуществу и здоровью третьих лиц возлагается на Потребителя. В случае нанесения ущерба Потребитель обязан возместить его в полном объеме.

8.15. Исполнитель оставляет за собой право отказать Потребителю/Заказчику в размещении с собакой без объяснения причин.

8.16. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке отказать от исполнения Договора и потребовать от Потребителя возмещения фактически понесенных Исполнителем расходов в случаях:

- несоблюдения Потребителем настоящих Правил;
- агрессивного, шумного поведения собаки в Номере и на территории Гостиницы;



- если собака создаёт дискомфорт для других Гостей, является причиной жалоб и обращений, мешает сотрудникам Гостиницы выполнять свои служебные обязанности.

9. ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

9.1. Потребитель должен ознакомиться с планом эвакуации в Номере, постараться хорошо запомнить расположение эвакуационных лестниц, выходов и противопожарного оборудования.

9.2. При эксплуатации электроустановок Потребителям запрещается обертывать электролампы и светильники бумагой, тканью и другими горючими материалами, а также эксплуатировать такие электроприборы со снятыми колпаками (рассеивателями).

9.3. Потребителям запрещается пользоваться электроплитами и применять самодельные электронагревательные приборы, использовать переходники и удлинители для электроприборов.

9.4. В случае возникновения неполадок в работе электроприборов (треск, искры, появление запаха гари и т. п.) Потребитель обязан незамедлительно сообщить об этом сотрудникам Гостиницы по внутреннему короткому номеру: 11-22, или с мобильного устройства по городскому номеру: +7 (499) 580-12-34.

9.5. Во всех помещениях Гостиницы запрещено курить, использовать открытый огонь и пиротехнические средства (фейерверки, петарды, бенгальские огни), приносить и хранить в Номере пожароопасные вещества.

9.6. Уходя из Номера, Потребитель обязан выключить телевизор, кондиционер и другие электроприборы, подключенные к сети.

9.7. В случае пожара в Номере Потребитель должен:

9.8. немедленно сообщить о случившемся сотрудникам Гостиницы по внутреннему короткому номеру: 11-22, или с мобильного устройства по городскому номеру: +7 (499) 580-12-34. ;

9.9. если ликвидировать самостоятельно очаг возгорания не представляется возможным, выйти из Номера и закрыть дверь;

9.10. сообщить о возгорании сотрудникам Гостиницы;

9.11. покинуть опасную зону и действовать по указанию сотрудников Гостиницы или пожарной охраны.

9.12. В случае пожара вне Номера Потребитель обязан:

- немедленно сообщить о случившемся сотрудникам Гостиницы по внутреннему короткому номеру: 11-22, или с мобильного устройства по городскому номеру: +7 (499) 580-12-34. ;
- проверить не нагрелась ли дверь;
- если дверь не нагрелась, медленно открыть ее и покинуть Номер, не запирая ее на замок;
- следовать к ближайшему эвакуационному выходу;
- пользоваться лифтом запрещено, спускаться необходимо по эвакуационным лестницам;
- если путь к эвакуационному выходу представляет опасность, коридоры и эвакуационные лестницы задымлены и покинуть здание Гостиницы не представляется возможным, необходимо остаться в Номере;
- чтобы избежать отравления дымом, необходимо закрыть щели и вентиляционные отверстия мокрыми полотенцами и постельными принадлежностями;
- сообщить о своем местоположении сотрудникам Гостиницы по внутреннему короткому номеру: 11-22, или с мобильного устройства по городскому номеру: +7 (499) 580-12-34.
- с прибытием пожарной охраны подойти к окну и подать знак о необходимости получить помощь.

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

10.1. Вещи, обнаруженные сотрудниками Исполнителя в Номере после Расчетного часа, признаются забытыми и помещаются Исполнителем на хранение. Оформляется Акт о помещении забытых вещей Потребителя на хранение.

10.2. Исполнитель извещает Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактными данными.

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

10.4. Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 6 месяцев. По истечении срока хранения, забытые и невостребованные вещи подлежат утилизации с составлением соответствующего Акта.

11. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

11.1. Потребитель вправе:

11.2. Пользоваться всеми Гостиничными услугами, включенными в цену Номера (места в Номере) и дополнительными услугами, оказываемыми Исполнителем;

11.3. Получать полную и достоверную информацию об оказываемых Исполнителем услугах и об их стоимости, производить предварительный заказ услуг;

11.4. Потребитель имеет право отказаться от Гостиничных услуг в течение одного часа с момента заселения в случае соблюдения всех следующих условий:

- обнаружена техническая неисправность, которую невозможно устранить или отсутствие услуги, входящей в Цену Номера (места в Номере);
- Исполнитель не имеет возможности предоставить другой Номер;
- Потребитель не воспользовался ни одной из услуг, входящих в Цену Номера (места в Номере).

Исполнитель обязан вернуть денежные средства Потребителю/Заказчику в полном объеме (если иное не предусмотрено Договором и/или условиями, указанными при бронировании Номера).

11.5. Потребитель обязан:

- соблюдать настоящие Правила, а также любые другие Правила, касающиеся предоставляемых услуг Исполнителем;
- уважать права других Потребителей и Гостей 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 Потребителя). При выезде Потребитель обязан произвести полный расчет за все предоставленные услуги, в том числе и все полученные дополнительно;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы.

11.6. Потребитель несет ответственность и должен возместить ущерб в случае нарушения обязательств по Договору, а также утраты или повреждения имущества Гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами. Возмещение ущерба осуществляется Потребителем на основании Акта о причинении ущерба имуществу Гостиницы, составленного Исполнителем. Сумма причиненного ущерба при утрате имущества Гостиницы определяется на основании утвержденного 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, повреждении 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 должен возместить стоимость их чистки или ремонта, а в случае невозможности восстановления первоначального вида имущества Гостиницы, Потребитель должен возместить сумму причиненного ущерба согласно Прейскуранту или по рыночной стоимости такого имущества (если соответствующим Прейскурантом стоимость имущества не определена).

- ознакомиться и соблюдать Правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в Номере, указанные в ст. 9 настоящих Правил. Строго выполнять последовательность действий при возникновении возгорания или объявления по системе оповещения о чрезвычайной ситуации в здании;
- закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;
- сдать сотрудникам Службы приема и Размещения ключ от Номера при выезде;
- освободить Номер по истечении оплаченного периода проживания;
- оплатить Исполнителю стоимость дополнительной уборки Номера в случае нарушения Потребителем Правила о запрете курения табачных изделий, согласно пункту 12.3 настоящих Правил;
- соблюдать санитарно-эпидемиологические Правила и требования, установленные органами исполнительной власти РФ, г. Москвы (соблюдать социальную дистанцию, обеспечить ношение масок и перчаток при нахождении на территории Гостиницы) в случае их действия в период пребывания Потребителя в Гостинице;
- не беспокоить других Гостей, проживающих в Гостинице, соблюдать тишину и порядок в Номере и на территории Гостиницы;

- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы;
- незамедлительно обратиться к сотрудникам Гостиницы в случае обнаружения пропажи ключа от Номера;
- незамедлительно обратиться к сотрудникам Гостиницы в случае обнаружения вещей, оставленных без присмотра;
- ознакомиться и соблюдать Правила проживания с домашними животными, указанные в ст. 8 настоящих Правил
- ознакомиться и соблюдать Правила посещения СПА-комплекса, тренажерного зала, указанные в ст. (указать номера статей) и другой инфраструктуры Гостиницы;
- нести ответственность за действия приглашенных Гостей в Номер Потребителя. Пребывание Гостей в Номере Потребителя разрешено с 7:00 до 23:00. Все Гости, остающиеся в Номере Потребителя после 23:00, должны пройти процедуру регистрации в Гостинице согласно ст. 5 и ст. 7 настоящих Правил.
- соблюдать тишину согласно закону Закон г. Москвы от 12 июля 2002 г. N 42 "О соблюдении покоя граждан и тишины в городе Москве". Запрещается нарушение тишины после 23:00;
- родители и другие законные представители детей должны самостоятельно принимать необходимые меры и несут ответственность за нахождение своих несовершеннолетних детей в местах реализации алкогольной продукции, курения, а также в иных местах, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, психологическому, нравственному или духовному развитию.

11.7. Потребителю запрещается:

- курить в Номере и на территории Гостиницы, за исключением специально отведенных мест для курения в соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».
- Курение табака (включая курение iqos, вейпов и кальянов) на территории Гостиницы является нарушением Потребителем настоящих Правил, и Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора, при этом Потребитель возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы (в том числе стоимость дополнительной уборки Номера согласно установленному Исполнителем Прейскуранту);
- передавать ключ от Номера третьим лицам, не являющимся стороной по Договору на предоставление гостиничных услуг;
- оставлять детей в Номере и местах общего пользования без присмотра законных представителей;
- проносить на территорию Гостиницы любые виды оружия;
- хранить и использовать легковоспламеняющиеся материалы, пиротехнические изделия, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, тяжелые металлы. Использовать ароматические свечи и благовония;
- распылять аэрозольные средства вблизи датчиков автоматической пожарной сигнализации (далее – АПС);
- самостоятельно закрывать, заклеивать или снимать датчики АПС;
- без причин использовать средства пожаротушения, разводить открытый огонь;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в Номере Гостиницы, а также устанавливать другую бытовую технику без согласования с Исполнителем;
- самостоятельно вносить изменения в техническое оснащение Номера без согласования с Исполнителем;
- переносить, переставлять, выносить технику, мебель, посуду и другие предметы интерьера Номера и общественных зон Гостиницы;
- осуществлять любые действия, способные нарушить отдых других Гостей (громкие разговоры, музыка, ненормативная лексика и т.д.);
- употреблять напитки и продукты питания, приобретенные не в ресторанах и барах Исполнителя;
- совершать любые действия, противоречащие общепринятым представлениям о достойном поведении, а именно насилие, оскорбление, хулиганство, грубость, проявление агрессии по отношению к другим Гостям и сотрудникам Гостиницы, использование ненормативной лексики, чрезмерное употребление алкогольных напитков;
- загрязнять территорию Гостиницы, выбрасывать мусор вне специально отведенных для этого мест и урн;



- находиться в общественных зонах Гостиницы в ненадлежащем виде (в полотенце, халате, тапках, сланцах, плавательных костюмах и т.д. за исключением СПА-комплекса, а также без одежды);
- проводить профессиональную аудио-, фото-, видео-, киносъемку без согласования с Исполнителем;
- парковать транспортные средства за пределами парковочных мест;
- использовать территорию Гостиницы для осуществления какой-либо коммерческой деятельности без согласования с Исполнителем.

11.8. Потребитель несет риск наступления неблагоприятных последствий при совершении действий, приводящих к попаданию пара, дыма, аэрозолей и т.п. на датчики АПС, в том числе привлечение к административной ответственности в связи с активацией АПС.

11.9. Потребитель не возражает против факта использования в общественных зонах Гостиницы систем аудио-, фото- и видеонаблюдения.

11.10. Потребителю рекомендуется воздержаться от проживания в Гостинице и посещения территории Гостиницы при наличии заболеваний, передающихся воздушно-капельным путем или создающих угрозу здоровью других Гостей и сотрудников Гостиницы. Исполнитель вправе отказать в предоставлении Гостиничных и других услуг в случае несоблюдения Потребителем санитарно-противоэпидемиологических (профилактических) мероприятий согласно ФЗ от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».

12. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

12.1. 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 кратчайший срок и (в случае невозможности устранения аварии или поломки в Номере в кратчайший срок, предложить Потребителю другой Номер, но не ниже оплаченной категории);

12.2. исполнитель несет 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).

12.3. исполнитель информирует Потребителя, что в целях его безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Гостиницы (за исключением Номеров, туалетных комнат).

12.4. 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 табличка «Не беспокоить», Исполнитель имеет право позвонить в Номер и уточнить информацию о самочувствии Потребителя. В случае если Потребитель не отвечает на звонок, сотрудники Исполнителя вправе войти в Номер к Потребителю и действовать по обстоятельствам;
- по истечении периода 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 Потребителя и сдает их на хранение в Гостинице;
- проводить анкетирование среди Потребителей о качестве предоставляемых услуг;

12.5. 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 других Потребителей либо сотрудников Исполнителя) Исполнитель вправе вызвать сотрудников полиции и других необходимых служб.

13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ

13.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Исполнитель несет перед Потребителем/Заказчиком 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.

13.2. 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.

