

**Правила
предоставления гостиничных услуг
и проживания в гостинице
ФГУП «Киноконцерн «Мосфильм»**

1. Общие положения

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

- 1.1. «Исполнитель» - гостиница федерального государственного унитарного предприятия «Киноконцерн «Мосфильм», предоставляющая Потребителю гостиничные услуги;
- 1.2. «Потребитель» - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- 1.3. «Заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в пользу «Потребителя»;
- 1.4. «гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания Потребителя, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем;
- 1.5. «цена номера» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем;
- 1.6. «Посетитель» - гражданин, находящийся в гостинице, но не пользующийся услугой временного проживания в гостинице;
- 1.7. «бронирование» - предварительный заказ номеров в гостинице Заказчиком (Потребителем);
- 1.8. «расчетный час» - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Потребителя
- 1.9. «Оказанная услуга» - выполнение работниками гостиницы взятых на себя обязательств по предоставлению гостиничных услуг;
- 1.10. «Неоказанная услуга» - невыполнение работниками гостиницы взятых на себя обязательств по предоставлению гостиничных услуг;
- 1.12 «Грубое нарушение порядка проживания потребителей в гостинице» - ситуация, при которой поведение Потребителя препятствует администрации гостиницы и ее персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха потребителей или посетителей, или его действия оскорбляют честь и достоинство проживающих и обслуживающего персонала, а также нарушает нормы действующего законодательства Российской Федерации.
- 1.13. Гостиница предназначена для временного проживания потребителей на срок, согласованный с администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока Потребитель обязан освободить гостиничный номер.
- 1.14. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 12 часов до расчетного часа (до 12 часов по московскому времени). Продление срока проживания в этом же или другом номере возможно только при наличии у гостиницы такой возможности.
- 1.15. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом. Единый расчетный час в гостинице - 12 часов по московскому времени. Время заезда

потребителей - 14.00 часов текущих суток по московскому времени.

В гостинице установлена посуточная оплата.

1.16. При размещении Потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

1.17. В случае задержки выезда Потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с Потребителя в следующем порядке:

- до 12 часов после расчетного часа – плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.

При проживании Потребителя не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

1.18. Плата за гарантированное бронирование номера/номеров взимается в размере 100% стоимости номера/номеров за сутки. При опоздании, либо несвоевременном заезде взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.

В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее чем за сутки), опоздания или незаезда Потребителя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки.

1.19. Оплата гостиничных услуг производится Заказчиком посуточно путём предоплаты в размере 100 % от стоимости гостиничных услуг.

1.20. Для Потребителя - физического лица оплата гостиничных услуг производится при заселении, а для Заказчика оплата гостиничных услуг производится при выставлении Исполнителем счета на оплату.

1.21. При осуществлении расчетов с Потребителем Исполнитель выдает Потребителю кассовый чек и документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

1.22. В случае одностороннего отказа Потребителя от оплаченных, но не оказанных услуг, возврат денежных средств производится в следующем порядке:

- до начала фактического оказания гостиницей услуг, но не позднее, чем за сутки до заезда Потребителя, осуществляется возврат денежных средств в полном объеме;
- в период фактического оказания гостиницей услуг:
 - в случае получения от Потребителя соответствующего уведомления не менее, чем за 12 часов до даты прекращения пользования услугами гостиницы, возврат денежных средств осуществляется в размере 100%, начиная с даты фактического получения уведомления гостиницей;
 - в случае получения от Потребителя соответствующего уведомления менее, чем за 48 часов до даты прекращения пользования услугами гостиницы, возврат денежных средств осуществляется в размере 100% за вычетом штрафа в размере стоимости суток проживания в гостинице, налагаемого на Потребителя.

2. Обязанности Исполнителя по предоставлению услуг

2.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять потребителям и посетителям гостиничные услуги.

2.2. Обеспечить соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качество предлагаемых гостиничных услуг на всех объектах гостиницы.

2.3. Производить смену постельного белья в гостинице по мере необходимости, но не реже чем через 5 дней, а полотенец - 3 дней.

2.4. Своевременно реагировать на просьбы Потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры гостиницы.

2.5. В случае аварии или при выходе из строя какого-либо оборудования в

номере не по вине Потребителя и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Потребителю номер не ниже оплаченной им категории.

2.6. Исполнитель обязан предоставить Потребителю или посетителю без дополнительной платы следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- круглосуточное поселение/ выезд;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- вызов такси;
- беспроводной доступ в Интернет;
- пользование библиотекой;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды.

2.7. Обеспечить конфиденциальность информации о Потребителях и посетителях гостиницы.

III. Порядок и условия предоставления бронирования и гостиничных услуг

3.1. Исполнитель вправе осуществлять бронирование путем принятия Заявки на бронирование (Приложение №1 к настоящим Правилам) посредством почтовой, телефонной, электронной, на официальном сайте ФГУП «Киноконцерн «Мосфильм» (онлайн-бронирование) и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика.

3.2. Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

- а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;
- б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает Потребителя до определенного часа, установленного Исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

3.3. Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) уведомления с электронной почты гостиницы или СМС-извещения, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Заказчике (Потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

3.4. Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать заявку на бронирование. Аннулирование заявки производится в устной или письменной форме путем Заявления Потребителя, адресованного Исполнителю не менее чем за сутки до заезда.

3.5. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в Заявке дату отсутствуют свободные номера.

3.6. С Заказчиком - юридическим лицом может быть заключен Договор на оказание гостиничных услуг в пользу Потребителя.

3.7. С Потребителем - физическим лицом оформляется Заявка - Договор на оказание гостиничных услуг при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) 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;
- е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- з) вида на жительство лица без гражданства.

3.8. В Заявке - Договоре указываются:

- а) наименование Исполнителя, сведения о государственной регистрации;
- б) сведения о Заказчике (Потребителе);
- в) сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- г) цену номера (места в номере);
- д) период проживания в гостинице;
- е) иные необходимые сведения (по усмотрению Исполнителя).

3.9. Регистрация Потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с действующими Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации.

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.

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 действующими Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации.

3.10. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

3.11. Время заезда устанавливается Исполнителем. Разница между временем выезда Потребителя из номера и заезда Потребителя в номер не может составлять более 2 часов.

3.12. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей.

3.13. Стоимость бронирования, цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются Исполнителем.

За проживание в гостинице детей (при посемейном поселении), без предоставления ребенку отдельного места в номере, плата не взимается.

В случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг (гостиничного обслуживания) в период проведения мероприятий (церемоний), стоимость гостиничных

услуг не может превышать максимально установленной стоимости для данной категории гостиницы.

3.14. Исполнитель не вправе без согласия Потребителя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

3.15. Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице определяется Исполнителем.

3.16. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

3.17. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если Потребитель нарушает условия Договора оказания гостиничных услуг, при этом Потребитель возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы.

4. Права Потребителя

4.1. Пользоваться всеми объектами гостиницы в установленном Исполнителем интервале рабочего времени.

4.2. Получать информацию по работе объектов гостиницы, производить предварительный заказ гостиничных и сопутствующих услуг и их оплату.

4.3. Приводить в гостиницу лиц, посещающих Потребителя. Для этого посетителю необходимо предоставить администратору на стойке регистрации документ, удостоверяющий его личность.

Посетители могут находиться в гостинице с 8 до 23 часов.

4.4. Обращаться к администратору по вопросу предоставления одного дополнительного (отдельного) номера, а также по вопросам качества оказанных услуг и, при необходимости, составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

5. Обязанности Потребителя

5.1. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме.

5.2. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других проживающих на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал гостиницы и проживающих.

5.3. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры гостиницы, соблюдать порядок и чистоту в номере.

5.4. Строго соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах гостиницы. В период с 23 до 9 часов соблюдать тишину и не создавать неудобства другим проживающим.

5.5. Беречь имущество гостиницы, переданное во временное пользование. В случае повреждения или уничтожения имущества возместить Исполнителю ущерб в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.6. При уходе из номера закрывать водопроводные краны, окна, выключать освещение и электроприборы, закрыть номер и сдать ключ администратору.

5.7. При выезде из гостиницы произвести полный расчет за проживание и сдать номер администратору гостиницы.

6. Проживающим в гостинице запрещается:

6.1. Проносить и употреблять алкогольные напитки.

6.2. Курить в номерах и зонах для некурящих.

6.3. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких

и ядовитых веществ.

Потребители, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право. Под оружием следует понимать средства, указанные в ФЗ от 13.12.1996 № 150-ФЗ «Об оружии».

6.4. Хранить в номере громоздкие вещи и легковоспламеняющиеся материалы, использовать пиротехнические изделия, бенгальские огни.

6.5. Нахождение на территории гостиницы с животными. При обнаружении несанкционированного нахождения животных на территории гостиницы Потребитель (владелец животного) подлежит выселению, а также возмещает стоимость ущерба в случае порчи имущества гостиницы.

6.6. Переставлять мебель в номере.

6.7. Уносить из гостиницы ключ от номера.

6.8. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера.

7. Ответственность Потребителя и права Исполнителя

7.1. Исполнитель имеет право отказать Потребителю в предоставлении гостиничных услуг по медицинским показаниям, в т.ч. при наличии у Потребителя явных признаков инфекционных заболеваний (или с подозрением на них), а также в случае проявления со стороны Потребителя в отношении персонала гостиницы и других проживающих агрессии, грубых высказываний или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц или имущества гостиницы.

7.2. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны Потребителя, Исполнитель вправе отказать Потребителю в дальнейшем пребывании в гостинице с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, по необходимости, сотрудников правоохранительных или компетентных органов.

7.3. В случае прекращения проживания Потребителя в соответствии с п.7.1. и п. 7.2. настоящего положения, Потребителю, в отношении которого была применена мера по прекращению проживания в гостинице, возврат денег за оплаченные, но неоказанные услуги по временному проживанию осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.4. Исполнитель не несет ответственности за здоровье Потребителя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных вне гостиницы.

8. Порядок разрешения споров

8.1. В случае возникновения у Потребителя спорных вопросов относительно качества услуг, оказанных гостиницей, следует обращаться к администратору гостиницы.