



## Правила проживания и пользования гостиничными услугами в гостинице Stella di Mosca

### 1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами в гостинице Stella di Mosca разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в РФ», Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853, Закона РФ №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 14.04.2017 № 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов» (далее по тексту «Правила»).
- 1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения потребителей путем размещения в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы и дополнительно на других ресурсах Исполнителя). При заключении договора Заказчик письменно подтверждает, что ознакомлен с действующими Правилами проживания и пользования гостиничными услугами в гостинице Stella di Mosca.
- 1.3. Условия и правила, указанные в настоящих Правилах, являются обязательными для потребителей, которые обратились к Исполнителю для получения гостиничных услуг.
- 1.4. Основные понятия, используемые в Правилах, означают:

**Бронирование** – предварительный заказ номера (места в номере) в гостинице Потребителем (Заказчиком).

**Время заезда** – время, установленное Исполнителем для заезда Потребителя – 15 часов 00 мин по Московскому времени.

**Время выезда** – время, установленное Исполнителем для выезда Потребителя – 12 часов 00 минут по Московскому времени.

**Гостиница** – средство размещения, имущественный комплекс гостиницы имеющее наименование Stella di Mosca, предназначенный для оказания гостиничных услуг, расположенное по адресу: 125009, Российская Федерация, г. Москва, ул. Большая Никитская, д.9.

**Гостиничные услуги** – комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем и доводится до сведения Потребителя в соответствии с требованиями действующего законодательства.

**Дополнительные гостиничные услуги** – гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания.

**Депозит** – внос денежных средств на счёт в размере 20000 рублей наличными средствами или путем резервирования на банковской карте. Депозит является способом обеспечения оплаты всевозможных дополнительных услуг, не входящих в стоимость проживания.

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

**Исполнитель** – ООО «Вис Инвест» (ИНН 7709033070, ОГРН 1027700289759), юридический адрес: 125009, г. Москва, Нижний Кисловский пер., д.5, стр.1, ком. 18, оказывающее заказчику (потребителю) гостиничные услуги по договору.

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

**Номер** – помещение в гостинице соответствующей категории, предназначенное для временного размещения и проживания.

Прейскурант - внутренний локальный нормативный акт, утверждаемый Генеральным менеджером Исполнителя, которым устанавливаются:

- категории номеров и их параметры;
- цены номеров (мест в номерах) и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номера определенной категории (места в номере определенной категории);
- стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати);
- перечень имущества гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению потребителем (заказчиком) исполнителю в случае утраты или повреждения имущества гостиницы потребителем;
- перечень и стоимость дополнительных услуг, оказываемых исполнителем, в том числе стоимость питания (если оно не включен в цену номера (места в номере)).

Прейскуранты на русском языке размещены в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке на стойке приема и размещения гостиницы и дополнительно на других ресурсах Исполнителя).

**Цена номера (тариф)** - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену (входящих в цену номера).

**Расчётный час** – время заезда и выезда Потребителя, установленного Исполнителем.

**Ранний заезд** – дополнительная услуга по размещению Потребителя до установленного расчётного часа в гостинице, при наличии свободных номеров.

**Поздний выезд** – дополнительная услуга по размещению Потребителя в гостинице после установленного расчётного часа, при наличии свободных мест.

**Подтверждение** – форма документа, установленная Исполнителем, которая подтверждает условия бронирования.

## **2. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг**

- 2.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное пребывание и обслуживание Потребителей и Заказчиков в Гостинице.
- 2.2. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.
- 2.3. К комплексу гостиницы относится:
  - Номерной фонд включает 65 номеров следующих категорий: номер Супериор (Superior room), номер Делюкс (Deluxe room), Полулюкс (Junior Suite), Люкс Делюкс (Deluxe Suite), Полулюкс с террасой (Junior Suite with terrace), Люкс Делюкс с террасой (Deluxe Suite with terrace), Люкс Премиум (Premium Suite), Люкс Президентский (Presidential Suite)
  - СПА комплекс
  - Ресторан «IL Ristorante»
  - Лобби бар
  - Салон красоты
  - Переговорная комната

- Подземная парковка
  - Банкетный зал
  - Бутик шоколада «La Cioccolateria»
- 2.4. Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) Гостиницы:
 

Ресторан «IL Ristorante»	07:00 – 23:00 ежедневно
Лобби бар	24 часа ежедневно
Бутик шоколада «La Cioccolateria»	09:00 – 21:00 ежедневно
  - 2.5. Режим работы СПА комплекса: устанавливается Правилами пользования СПА комплексом (Приложение №2 к настоящим Правилам).
  - 2.6. Режим работы салона красоты: согласно графику работы салона.
  - 2.7. Заезд и выезд из Гостиницы Потребителя осуществляются с учётом расчётного часа. Время заезда – 15:00 часов по местному времени. Время выезда – 12:00 часов по местному времени.
  - 2.8. Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера и устанавливается преискурантами.
  - 2.9. Услуга раннего заезда и позднего выезда из Гостиницы является дополнительной услугой и предоставляется на условиях, оговоренных настоящими Правилами.
  - 2.10. Информация об Исполнителе гостиничных услуг и оказываемых услугах размещена в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (информационной папке службе приёма и размещения Гостиницы).
  - 2.11. Перечень дополнительных услуг, не входящих в стоимость номера, а также цены на дополнительные услуги находятся в преискурантах, которые размещены в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приёма и размещения гостей Гостиницы).
  - 2.12. Информация о третьих лицах, которые оказывают услуги на территории Гостиницы имеется в наличии в информационной папке в Службе приёма и размещения Гостиницы.
  - 2.13. Гостиница собирает и использует персональные данные посетителей в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации №152 от 27.07.2006 для таких целей, как, в частности, постановка гостей на регистрационный и миграционный учет по месту пребывания, а также обеспечения контрактных обязательств между Гостиницей и гостями отеля, подрядчиками и контрагентами. По взаимному согласию между Гостиницей и посетителем Гостиница вправе также собирать данные о Персональных предпочтениях гостей для обеспечения более комфортного проживания посетителей в гостинице в будущем. Под «Персональными предпочтениями» подразумеваются данные об интересах, предпочитаемой деятельности, еде и напитках, а также о запросах в отношении услуг, предоставляемых Гостиницей.

### **3. Условия и порядок бронирования и аннулирования бронирования**

- 3.1. Бронирование номера осуществляется через отдел бронирования путем принятия от Потребителя (Заказчика) сведений для осуществления бронирования по телефону +74952525555, электронной почте [reservations@stelladimosca.ru](mailto:reservations@stelladimosca.ru) или иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя (Заказчика). Договор на бронирование заключается в случае необходимости.
- 3.2. Бронирование номера через сайт Гостиницы осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте Гостиницы.
- 3.3. Бронирование номеров в Гостинице производится и подтверждается Исполнителем при наличии свободных номеров путем закрепления за Заказчиком (Потребителем) уведомления с подтверждением бронирования в соответствии с п. 3.5. Правил.
- 3.4. Исполнитель применяет следующие виды бронирования:
  - 3.4.1. гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает Заказчика, до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда с Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;
  - 3.4.2. негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором отель ожидает гостя до 16:00 в день заезда, после чего Гостиница оставляет за собой право аннулировать бронирование.

- 3.5. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем подтверждения бронирования, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) Гостинице, Заказчике (потребителе), категории заказанного номера и его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Гостинице, а также иные, определяемые Гостиницей сведения.
- 3.6. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера. Бронирование возможно только при наличии свободных номеров соответствующей категории на весь запрашиваемый период.
- 3.7. Отмена бронирования без штрафа возможна не позднее 24 часов до заезда, до 15:00 по московскому времени. В случае отмены позднее, чем за 24 часа до заезда, в случае не заезда или в случае сокращения сроков проживания взимается штраф в размере одной ночи проживания.
- 3.8. Изменение бронирования возможно не позднее 24 часов до заезда, до 15:00 по московскому времени. В случае сокращения сроков проживания позднее, чем за 24 часа до заезда, взимается штраф в размере одной ночи проживания.
- 3.9. Оплата бронирования может быть осуществлена до заезда в виде 100% предоплаты за весь период проживания или на стойке размещения при заезде в Гостиницу.
- 3.10. Договором с заказчиком может быть установлена своя форма отказа от бронирования для каждого заказчика.

#### **4. Порядок размещения в Гостинице. Правила размещения и проживания в Гостинице**

- 4.1. Размещение Потребителя осуществляется после заключения между сторонами Договора о предоставлении гостиничных услуг, оформления документов на проживание и получения Потребителем расчётной квитанции или иного расчётного документа (счета).
- 4.2. Договором между Потребителем и Исполнителем, содержащим существенные условия: сведения о заказчике (потребителе); сведения о предоставляемом номере (месте в номере); цену номера – за исключением конфиденциальных тарифов; период проживания в гостинице; иные необходимые сведения; соглашение о защите и неразглашении информации согласно законодательству РФ, является Регистрационная карта Гостя. Регистрационная карта (договор) оформляется Службой приема и размещения при оформлении проживания Потребителя в Гостинице.
- 4.3. Гость обязан подписать регистрационную карту в процессе заселения в Гостиницу. В случае отказа гостя подписать регистрационную карту, гостиница оставляет за собой право отказать в обслуживании.
- 4.4. Расчётная квитанция или иной расчётный документ (счет) включает в себя:
  - наименование Исполнителя;
  - ФИО Потребителя;
  - период проживания;
  - цена номера;
  - другие необходимые данные на усмотрение Исполнителя.
- 4.5. Размещение осуществляется при предоставлении документа, удостоверяющего личность, которыми являются:  
*Для граждан Российской Федерации:*
  - а) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
  - б) паспорт гражданина СССР, удостоверяющий 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) паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) временное удостоверение личности гражданина РФ.

*Для иностранных граждан:*

а) паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

б) документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

в) виза и миграционная карта (если необходимо в соответствии с Федеральным Законом №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»);

г) разрешение на временное проживание лица без гражданства;

д) вид на жительство лица без гражданства.

Заселение в Гостиницу 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), согласия законных представителей (одного из них), оформленного в установленной законом форме, а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в отсутствие с ними законных представителей осуществляется на основании документов,

удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них), оформленного в установленной законом форме.

Заключение договора об оказании гостиничных услуг с несовершеннолетним гражданином в возрасте от 14 до 18 лет осуществляется с письменного согласия его законных представителей - родителей (усыновителей, попечителей), оформленного в установленном законом порядке.

Совершеннолетние лица, не являющиеся родителями (усыновителями, опекунами, попечителями) могут проживать в одном номере с несовершеннолетними в случае наличия у таких совершеннолетних лиц документального подтверждения полномочий по сопровождению несовершеннолетних. Подлинность подписи на документах должна быть засвидетельствована нотариально или в ином установленном законодательством Российской Федерации порядке.

4.6. Исполнитель вправе отказать в размещении Потребителям, не имеющим при себе документ, удостоверяющий личность, или находящимся в состоянии сильного алкогольного, наркотического или иного токсикологического опьянения, а также Потребителям, нарушившим настоящие Правила при предыдущих проживаниях.

4.7. Размещение в Гостинице с животными оплачивается согласно прейскуранту и требует предварительного согласования с Гостиницей. Стоимость такого размещения составляет 15 000 (пятнадцать тысяч) рублей. Размещение в одном номере возможно только с одним животным, весом не более 15 кг. Размещение в Гостинице с экзотическими и дикими животными не допускается. При заезде в Гостиницу с животным, с потребителем заключается Соглашение о проживании с животными. В случае причинения животным ущерба имуществу Гостиницы, на счет Потребителя будет занесена стоимость устранения такого ущерба, а также стоимость особо тщательной уборки номера. Гостиница оставляет за собой право попросить Потребителя удалить животного из Гостиницы в том случае, если его присутствие мешает другим Потребителям, а также работе Гостиницы.

- 4.8. На период действия ограничительных мер по предотвращению распространения инфекций (коронавирусной инфекции COVID-19 и т.п.), а также в иных случаях, Правительством РФ могут быть установлены дополнительные требования к перечню документов, на основании которых производится заселение Гостя в Гостиницу.
- 4.9. 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 2007 г. №9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации"
- 4.10. При заключении договора Потребитель дает свое согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Исполнителем в соответствии с действующим законодательством. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность персональных данных Гостя и гарантирует, что передача его персональных данных третьим лицам будет осуществляться только в целях исполнения обязанностей, возложенных законодательством Российской Федерации.
- 4.11. При заключении договора на оказание гостиничных услуг гость соглашается с использованием в помещениях Гостиницы (кроме номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
- 4.12. Договором между потребителем и Исполнителем, содержащим существенные условия, является Регистрационная карта Гостя. Регистрационная карта (договор) оформляется Службой приема и размещения при оформлении проживания потребителя в Гостинице.
- 4.13. Исполнитель обеспечивает проживающим Потребителям по просьбе следующие виды услуг без дополнительной оплаты:
- Телефонная внутренняя связь
  - Интернет во всех помещениях гостиницы
  - Сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей в службе приёма и размещения
  - Вызов скорой помощи
  - Пользование медицинской аптечкой;
  - Доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении
  - Швейцар
  - Поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно
  - Побудка к определенному времени
  - Ежедневная уборка горничной номера
  - Ежедневная заправка постелей
  - Вечерняя подготовка номера
  - Ежедневная смена постельного белья
  - Ежедневная смена использованных полотенец:
  - Хранение багажа
  - Банкомат
  - Услуги консьержа
    - организация встреч и проводов, включая транспортную доставку гостей и багажа
    - Вызов такси
    - аренда (прокат) автомашины без водителя
    - бронирование и (или) продажа билетов на различные виды транспорта (в т.ч. с помощью интернет-сервисов)
    - экскурсии, гиды и гиды-переводчики
    - бронирование и (или) продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия (в том числе с помощью интернет-сервисов)
  - Туристская информация в службе приёма и размещения (в холле гостиницы)
  - Подземный паркинг на территории гостиницы
  - Медицинские услуги

- Предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов, электрического фена;
  - Бутилированная вода, чайник или кофемашина две керамические кружки, 2 чайные ложки; набор продуктов для приготовления чая и кофе
  - Утюг и гладильная доска;
  - Детские кровати; детские стульчики, горшки и другие принадлежности;
  - Гигиенические средства - гель, шампунь, кондиционер, лосьон для тела, мыло;
  - Пилка для ногтей, шапочка для душа, ватные диски, расческа, зубной набор, бритвенный набор, салфетки и ложка для обуви, тапочки, плед, сейф в номере.
- 4.14. Продление проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденного бронирования. При этом при наличии свободных номеров, возможно размещение потребителя в другом номере (стоимость номера определяется согласно выбранной категории)
- 4.15. Предельный срок проживания в Гостинице не устанавливается.
- 4.16. Книга отзывов и предложений находится в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке службы приема и размещения Гостиницы).
- 4.17. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора, если Потребитель нарушает условия договора, при этом Потребитель возмещает Гостинице фактически понесенные им расходы.

## **5. Стоимость проживания и порядок оплаты**

- 5.1. Цена номера, услуги, которые входят в стоимость проживания, порядок и способы оплаты номера устанавливаются Исполнителем.
- 5.2. Цена номера и перечень услуг, входящих в стоимость, определяются в соответствии с маркетинговой политикой Гостиницы.
- 5.3. Исполнителем установлена посуточная оплата услуг.
- 5.4. Под расчётными сутками понимается: в первые сутки проживания - период с времени заезда первого дня проживания до 12:00 часов следующего дня; во вторые и последующие сутки проживания – период с 12:00 часов дня текущих суток до 12:00 часов дня следующих суток.
- 5.5. При размещении в Гостинице Потребитель должен внести гарантийный депозит, под которым понимаются денежные средства в размере 20000 рублей наличными средствами или резервирование на банковской карте. Депозит является способом обеспечения оплаты всевозможных дополнительных услуг, не входящих в стоимость проживания. При выезде потребителя вся неиспользованная сумма подлежит возврату.
- 5.6. Ранний заезд и поздний выезд предоставляется при наличии свободных номеров за дополнительную плату. Ранний заезд до 10:00 часов утра дня заезда предоставляется за 100% от стоимости суток проживания. Ранний заезд с 10.00 часов утра до 15.00 часов дня предоставляется за 50% от стоимости суток проживания. Поздний выезд до 18:00 часов предоставляется за 50% от стоимости суток проживания. Поздний выезд после 18:00 часов предоставляется за 100% от стоимости суток проживания.
- 5.7. В случае задержки выезда потребителя, в день выезда после установленного расчетного часа (услуга «поздний выезд») плата за проживание устанавливается в следующем размере:
- задержка не более 6 часов после расчетного часа – оплата за проживание взимается в размере 50% от стоимости последней ночи.
  - задержка от 6 до 24 часов после расчетного часа – оплата за проживание взимается в размере полной суточной цены номера - доплата по полной стоимости тарифа текущего дня.
- 5.8. Завтрак предоставляется детям в сопровождении родителей в возрасте:
- До 5 лет включительно – бесплатно
  - С 6 до 11 лет - 50% от стоимости завтрака
- 5.9. Возраст ребёнка должен быть подтверждён свидетельством о рождении.
- 5.10. При выезде потребителя ранее оплаченного срока проживания расчёт производится в соответствии с Тарифом.
- 5.11. Стоимость дополнительных услуг определяется согласно прейскуранту по запросу (Приложение №3 к настоящим Правилам).

- 5.12. Оплата дополнительных услуг зарегистрированным и проживающим Потребителем может осуществляться как на месте в точке продаж, так в счет внесенного депозита на номер комнаты, если таковой был внесен и стоимость услуги не превышает размер внесенного депозита.
- 5.13. Гостиница выдаёт первичные бухгалтерские документы (в т.ч. счёт-фактура) Гостю только при условии предоставления Исполнителю запроса и доверенности от компании в день заезда.
- 5.14. Все расчёты производятся в рублях РФ.

## **6. Права, обязанности и ответственность потребителя**

### **6.1. Потребитель обязан:**

- Соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке Службы приема и размещения.
- Соблюдать правила пожарной безопасности (Приложение №... к настоящим Правилам), с которыми можно ознакомиться в информационной папке Службы приема и размещения.
- Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.
- Немедленно оповестить Службу приема и размещения в случае утраты карты гостя.
- Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере, в местах общего пользования и на территории Гостиницы.
- Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы лично или за приглашенное лицо.
- Не создавать условия и не допускать возникновения аварий электросетей, тепло- и водоснабжения, иных технических и инженерных систем и оборудования гостиницы;
- Не использовать любые нагревательные приборы, если это не предусмотрено в номере;
- Не проносить в Гостиницу громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества;
- Не проводить видео- и фотосъемку профессиональной аппаратурой на территории Гостиницы без согласия Исполнителя;
- Своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные Гостиницей дополнительные услуги, в том числе продукцию мини бара;
- В соответствии со стандартами Исполнителя не выносить еду и напитки в все рестораны и иные точки питания
- При проведении мероприятий в Гостинице выполнять установленные законодательством требования, связанные с массовым пребыванием людей, в том числе:
  - при расстановке технологического, выставочного и другого оборудования в помещениях не загромождать эвакуационные проходы к лестничным клеткам и другим путям эвакуации различными материалами, изделиями, оборудованием и другими предметами, препятствующими свободной эвакуации людей;
  - не уменьшать ширину проходов между рядами, не устанавливать в проходах дополнительные кресла, стулья и т.п.,
  - не гасить полностью свет во время мероприятий;
  - не допускать заполнение помещения людьми сверх установленной нормы;
  - не устраивать в тамбурах выходов вешалки для одежды, гардеробы, а также не хранить (в том числе временно) инвентарь и материалы;
  - не применять дуговые прожекторы, свечи и хлопушки, не устраивать фейерверки и другие световые пожароопасные эффекты, которые могут привести к пожару;
  - не проводить перед началом или во время мероприятия огневые, покрасочные и другие пожароопасные и пожаровзрывоопасные работы;
  - не производить изменения объемно-планировочных решений, в результате которых ухудшаются условия безопасной эвакуации людей, ограничивается доступ к огнетушителям, пожарным кранам и другим средствам пожарной безопасности или уменьшается зона действия автоматической установки пожаротушения, системы дымоудаления, системы оповещения и управления эвакуацией;
- при обнаружении подозрительных предметов или признаков пожара на территории Гостиницы сообщать сотрудникам Гостиницы, набрав «0»



- Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Гостиницы их служебных обязанностей.
- В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Гостиницы.
- Родители или иные сопровождающие лица обязаны нести ответственность за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил.
- В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Потребитель возмещает Гостинице ущерб в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем прейскуранту.

#### **6.2. Потребителю запрещается:**

- В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования любыми нагревательными приборами, за исключением приборов, предоставленных Исполнителем;
- В соответствии с федеральным законом N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака", курение на территории Гостиницы, в номерах Гостиницы, а также на открытой террасе Гостиницы воспрещается. Курение разрешено в специально отведенном и оборудованном месте. В случае обнаружения запаха табачного дыма, Гостиница имеет право потребовать выплаты денежной суммы в размере 50 000 рублей за детоксикацию помещения.
- Стоимость генеральной уборки номера в случае курения, использования IQOS и / или других электронных систем доставки никотина – 50 000 рублей.
- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.
- Использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.)
- Находиться в служебных помещениях Гостиницы без разрешения работников Гостиницы;
- Совершать любые действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других потребителей. С 23.00 до 07.00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других Гостей;
- Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц;
- Запрещается доступ и пребывание в Гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, в пляжной одежде, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителей с животными.
- Без специального разрешения в любых помещениях не разрешается осуществлять профессиональную фото- и киносъемку. К профессиональной может быть отнесена любая съемка с использованием профессиональной техники и оборудования (особенно с использованием штативов, осветительного или другого оборудования), которая подразумевает получение снимков или видеоматериалов для использования в СМИ или на коммерческих ресурсах. При использовании профессиональной камеры в личных целях Гостиницы просит гостей и посетителей не использовать фотовспышку в общественных зонах и избегать изображения других Гостей Гостиницы на кадрах. Не разрешено сознательное или случайное использование изображений других Гостей Гостиницы в фото- или видеосъемке без предварительного согласия Гостей. Участие персонала Гостиницы в любой съемке осуществляется только при получении предварительного согласия Гостиницы.

#### **6.3. Потребитель вправе:**

- Пользоваться всеми гостиничными услугами при условии их оплаты.
- Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости и перечне гостиничных услуг.
- Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оформления претензий и обращений.

## **7. Гарантии, права, обязанности и ответственность Исполнителя**

### **7.1. Гарантии Исполнителя:**

- Исполнитель гарантирует, что размещение, оказываемые услуги и удобства безопасны, соответствуют стандарту качества и чистоты, и полностью соответствуют всем применимым нормам федеральных законов, нормативных актов и стандартов и требованиям системы Классификации гостиниц категории «5 звезд».
- Исполнитель гарантирует, что имеет все необходимые лицензии и разрешения, которые требуются законодательными и нормативными актами РФ и г. Москвы для оказания гостиничных услуг.
- Исполнитель гарантирует, что предоставляемые потребителям услуги общественного питания соответствуют требованиям санитарно-эпидемиологического законодательства.
- Исполнитель имеет номера, предусмотренные для проживания людей с ограниченными возможностями в соответствии с требованиями законодательства РФ.
- Информация об оказываемых Исполнителем услугах, изложенная в настоящих Правилах, договорах об оказании услуг (гостиничных, по проведению мероприятий в конференц-залах и др.) является полной и достоверной.

### **7.2. Исполнитель обязан:**

- Оказывать потребителям услуги в соответствии с действующими законодательными и нормативными актами РФ и субъектов РФ, настоящими Правилами; договорами, заключенными с потребителем на оказание гостиничных услуг.
- Оказывать потребителю в полном объеме услуги, входящие в цену договора; и исключительно по запросу потребителя – иные услуги за дополнительную плату.

Исполнитель оказывает потребителю следующие услуги:

- служба приема и размещения в круглосуточном режиме;
  - вручение корреспонденции гостям;
  - поднос багажа из машины в номер и из номера в машину в круглосуточном режиме;
  - утренняя побудка по просьбе гостей;
  - ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей;
  - смена постельного белья – ежедневно, а также по просьбе гостя;
  - ежедневная смена полотенец;
  - стирка, химчистка и глажка в течение суток;
  - услуга химчистки - экспресс-обслуживание;
  - чистки обуви;
  - отправление и доставка корреспонденции;
  - хранение ценностей в сейфовой комнате;
  - хранение багажа в багажной комнате – только для проживающих гостей;
  - вызов такси;
  - подземная парковка
  - вызов скорой помощи, пользование аптечкой;
  - услуги питания: круглосуточное предоставление услуг питания, завтрак A la Carte, меню рум-сервис в номере.
- Обеспечить конфиденциальность информации о потребителях и посетителях гостиницы.
  - Не проводить после 23.00 шумных мероприятий на территории гостиницы, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.
  - Предоставлять полную и достоверную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.
  - Обеспечивать наличие настоящих Правил, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами;
  - Своевременно реагировать на просьбы потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Гостиницы.
  - В случае аварии или выхода из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств.
  - Предоставлять по первому требованию Потребителя «Книгу отзывов и предложений».

- Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по жалобам Гостей.

### 7.3. Исполнитель вправе:

- Отказать потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить Потребителя из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу Гостиницы и третьих лиц, с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.
- Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.
- Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы и у третьих лиц.
- Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, что они находились в сейфовой комнате Службы приёма и размещения. Вещи, обнаруженные после расчетного часа выезда персоналом Исполнителя в номере, подлежащем высвобождению, признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы. Все оставленные пищевые продукты и алкогольная продукция хранятся в течении 3х дней. Все оставленные и найденные вещи, не представляющие большой ценности, хранятся 90 дней. Вещи, представляющие особую ценность, хранятся 2 года. Ценными вещами считаются ювелирные изделия, электронная техника, кредитные карты, предметы искусства и другие дорогостоящие предметы. Все оставленные и найденные вещи, по истечении срока хранения передаются лицу, нашедшему вещи или утилизируются. Утилизация вещей производится Руководителем хозяйственной службы совместно с начальником СБ. Предварительно список утилизированных вещей утверждается Генеральным менеджером отеля.

### 7.4. Исполнитель вправе посещать номер, в котором проживает Потребитель, в его отсутствие в следующих случаях:

- в случае необходимости уборки номера, если на двери не висит табличка «не беспокоить»;
- в случае необходимости проверки супервайзером качества уборки номера горничной;
- в случае необходимости выполнения инженерной службой неполадок в номере, которые обнаружила горничная при уборке номера;
- в случае пополнения/проверки мини-бара;
- в случае необходимости обхода номеров на предмет оставленных гостями вещей в прачечную-химчистку;
- в случае задымления, пожара, затопления или иных форс-мажорных обстоятельств (включая наличия опасений по поводу здоровья Потребителя);
- в случае нарушения гостем настоящих Правил, а также общепринятых правил соблюдения общественного порядка.

**Приложение:**

1. Правила противопожарной безопасности.
2. Правила пользования СПА комплексом.
3. Перечень дополнительных платных услуг, оказываемых Гостиницей.
4. Перечень иных платных услуг, оказываемых в Гостинице третьими лицами.

**Приложение №1 к Правилам проживания  
и пользования гостиничными услугами  
в гостинице Stella di Mosca**

**Правила противопожарной безопасности в Гостинице Stella di Mosca**

Настоящие Правила являются обязательными для исполнения всеми проживающими в Гостинице Stella di Mosca и их посетителями.

1. Проживающим и их посетителям при нахождении их в Гостинице запрещается:

1.1. Зажигать спички, зажигалки, свечи, курить.

1.2. Приносить, хранить, поджигать, приводить в действие:

- Пиротехнические изделия (петарды, бенгальские огни, хлопушки и т.п.);
- Бытовые свечи, сухой спирт;
- Керосиновые, паяльные лампы, бытовые электроприборы, кроме тех, которыми уже укомплектован гостиничный номер (например, кипятильники, электрообогреватели, мультиварки, печи СВЧ и т.п.);
- Легковоспламеняющиеся и горючие жидкости (бензин, керосин, растворители, краски и т.п.);
- Горючие материалы.

1.3. Использовать не по назначению противопожарное оборудование (огнетушители, пожарные рукава, пожарные извещатели и т.п.).

1.4. Повреждать первичные средства пожаротушения, пожарные знаки, автоматическую пожарную сигнализацию, извещатели.

1.5. Загромождать мебелью или другими предметами (чемоданами и т.п.):

- Эвакуационные пути из номера;
- Лестничные марши, коридоры, холлы и выходы к ним;
- Основные и запасные пути эвакуации.

1.6. Пользоваться повреждёнными (неисправными) электророзетками, электровыключателями, электроприборами, а также вставлять в них посторонние предметы.

2. При эксплуатации электроприборов запрещается:

2.1. Нарушать Правила пользования электроприборами при эксплуатации:

**2.1.1. Правила пользования минибаром (холодильником)**

- Мини-бар находится во включённом состоянии и оснащён регулятором температуры. Не нужно регулировать охлаждение, так как в зависимости от температуры окружающей среды, автоматика держит температуру, установленную заводом-изготовителем. Если по какой-то причине мини-бар был отключен, после включения необходимая для хранения температура в пустом холодильнике достигается примерно через 6-7 часов.
- Ни в коем случае не пытайтесь отремонтировать холодильник самостоятельно! В случае неисправности обратитесь в службу приёма и размещения.

Отравляющие или взрывоопасные материалы хранить в холодильнике запрещается!

**2.1.2. Правила пользования электрическим настенным феном**

При пользовании электрическим феном следует соблюдать следующие меры предосторожности:

- Ни в коем случае не пользуйтесь феном в ванне и в душе или поблизости от раковины, наполненной водой.
- Ни в коем случае не погружайте фен в воду или в другие жидкости.
- Не кладите прибор на место, в которое может попасть вода или другие жидкости.

- Не пытайтесь вытащить подключённый электрический прибор из воды: немедленно выньте вилку из сетевой розетки.
- Всегда, когда кладёте прибор, выключайте его.
- Пользуйтесь феном так, чтобы решетки для входа и выхода воздуха никогда не были закрыты посторонними предметами.
- Не пользуйтесь прибором при наличии аномалий в работе, после его падения или при повреждённом шнуре.
- При намокании наружных поверхностей фена, шнура питания или штепсельной вилки отключите вилку от розетки. Для дальнейшего использования фена дождитесь его полного высыхания.
- Не пытайтесь починить прибор самостоятельно, обратитесь в службу приёма и размещения отеля.
- Этот прибор не предназначен для использования людьми (включая детей) с ограниченными физическими, сенсорными или умственными способностями, или нехваткой опыта и знаний. Они могут пользоваться прибором только под наблюдением человека, ответственного за их безопасность. Не позволяйте детям играть с прибором.
- Дети должны пользоваться прибором под присмотром взрослых. Предупредите детей об опасности, связанной с использованием прибора, и проинформируйте их о мерах предосторожности.
- Эксплуатация фена не подразумевает применения к нему физической силы, так как это может привести к поломке по вине пользователя.

### 2.1.3. Правила пользования электрическим чайником

При использовании электрическим чайником следует соблюдать следующие меры предосторожности:

- Используйте чайник согласно данной инструкции.
- Устанавливайте чайник на ровную, устойчивую поверхность.
- Не устанавливайте на чайник посторонние предметы.
- Не используйте прибор при повреждённом шнуре питания, если нарушена нормальная работа устройства, если оно падало или было повреждено другим образом.
- При отключении чайника от сети держитесь только за вилку, не тяните за провод, это может привести к повреждению провода или розетки и вызвать короткое замыкание.
- По окончании использования не забывайте отключать чайник от сети.
- Берегите чайник от ударов, падений и иных механических воздействий.
- Не используйте чайник вне жилого помещения.
- Этот прибор не предназначен для использования людьми (включая детей) с ограниченными физическими, сенсорными или умственными способностями, или нехваткой опыта и знаний. Они могут пользоваться прибором только под наблюдением человека, ответственного за их безопасность. Не позволяйте детям играть с прибором.
- Используйте чайник только по прямому назначению для нагревания чистой питьевой воды. Не нагревайте в чайнике другие жидкости.
- Во избежание ожогов не прикасайтесь к горячим деталям прибора незащищенными руками до тех пор, пока они полностью не остынут.
- Не открывайте крышку чайника, пока вода кипит.
- Берегите лицо и руки от пара во избежание получения ожогов.
- Наполняйте чайник выше отметки **MIN**. Нагревание недостаточного количества воды может привести к поломке чайника.
- Не наполняйте чайник выше отметки **MAX**, при закипании вода может выплеснуться.
- При намокании наружных поверхностей чайника, подставки, шнура питания или штепсельной вилки отключите вилку от розетки. Для дальнейшего использования чайника дождитесь его полного высыхания.
- Эксплуатация чайника не подразумевает применения к нему физической силы, так как это может привести к поломке по вине пользователя.

2.2. Эксплуатация электроприборов (в том числе э/удлинителей, э/тройников и т.п.) в технически неисправном состоянии (повреждён корпус прибора, повреждена изоляция э/шнура, имеется запах гари, неисправна э/вилка).

2.3. Подключать электроприборы в сеть с напряжением большим, чем напряжение, на которое рассчитан электроприбор.

2.4. Устанавливать на электроприборы какие-либо предметы, в том числе горючие предметы, посуду с жидкостью (вазы с цветами, стакан с водой, т.п.).

2.5. Завязывать, скручивать, заземлять электрошнуры электроприборов.

2.6. Тянуть за шнур для отсоединения электроприбора от электросети.

2.7. Уходя из комнаты, необходимо выключить освещение и электроприборы, за исключением тех, которые допускается эксплуатировать без надзора за ними.

## ПАМЯТКА О ПРАВИЛАХ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ В ГОСТИНИЦЕ

Уважаемые Гости!

**Просим Вас соблюдать правила пожарной безопасности.**

- Не пользуйтесь в номере электронагревательными приборами (кофейниками, утюгами, кипятильниками, электроплитами).
- Уходя из номера, не забывайте выключить телевизор, лампы освещения и др. электроприборы.
- Напоминаем Вам, что опасно накрывать включённые торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала.
- Категорически запрещено в здании отеля пользоваться открытым огнём и курительными принадлежностями, курить, в том числе пользоваться электронными сигаретами, а также любым газовым оборудованием.
- Недопустимо приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы.

**Если вы прибыли в Гостиницу в первый раз, постарайтесь хорошо запомнить расположение выходов и лестниц.**

**В случае пожара в Вашем номере:**

1. Немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефону «101» или «112», стационарных телефонов гостиницы «9101» или «9112».
2. Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте дверь, не запирая её на замок.
3. Обязательно сообщите о пожаре администрации гостиницы.
4. Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации или пожарной охраны.

**В случае пожара вне Вашего номера:**

1. Немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефону «101» или «112», стационарных телефонов гостиницы «9101» или «9112».
2. Покиньте ваш номер после того, как закроете окна и двери, выйдите из здания.
3. Если коридоры сильно задымлены и покинуть помещение нельзя, оставайтесь в вашем номере, открыв настежь окна. Закрытая и хорошо уплотнённая дверь может надолго защитить вас от опасной температуры. Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями.
4. Постарайтесь сообщить по телефону администрации о своём местонахождении.
5. С прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании вам помощи.