

**Общество с ограниченной ответственностью  
«ЛАГОМ»**

115114, г. Москва, Шлюзовая наб., д.6, стр.4, пом. I, комн. №34

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор



Плотникова Л.В.  
01 апреля 2017 года

**ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ  
«Катерина Сити»**

1. Для целей настоящих правил используются следующие понятия:
  - "гостиничные услуги" - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги;
  - "гостиница" - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг;
  - "цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг;
  - "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;
  - "заказчик" - физическое (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;
  - "исполнитель" - Общество с ограниченной ответственностью «Катерина-Сити М», предоставляющее потребителю гостиничные услуги;
  - "бронирование" - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем);
  - гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда;
  - негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, обозначенного в форме Подтверждения, в день заезда, после чего бронирование аннулируется;
  - "расчетный час" - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.
2. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.
3. Бронирование осуществляется исполнителем путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) по установленной исполнителем форме, в том числе посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика.
4. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) Подтверждения, содержащего сведения о 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.
5. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Исполнителем установлен следующий порядок отказа от бронирования: отмена бронирования осуществляется не позднее 12.00 дня (по Московскому времени), предшествующего дню заезда, путем направления письменного уведомления. Бронирование считается отмененным только при условии получения от гостиницы письменного подтверждения об отмене бронирования.

6. В случае несвоевременного отказа от бронирования (гарантированного или негарантированного), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки.

7. Размещение граждан Российской Федерации в гостинице производится по их прибытии на срок, указанный в заявках или туристских документах, а для иностранных граждан и лиц без гражданства – в пределах действия визы.

Размещение осуществляется путем подписания документа («Регистрационной карты»), имеющего силу договора, между потребителем и исполнителем, при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- 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, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

8. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице, а также 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 требованиями действующего законодательства.

9. 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.

10. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания. Сутки проживания устанавливаются с 14-00 дня заезда до 12-00 следующего дня. При проживании менее суток взимается оплата проживания за полные сутки.

11. **Время заезда в гостиницу – 14.00**

Размещение до указанного времени исполнителем не гарантируется.

Потребитель вправе забронировать ранний заезд при оформлении заявки на бронирование. Исполнитель подтверждает ранний заезд при наличии номеров.

При отсутствии в заявке на бронирование указания на ранний заезд, размещение осуществляется при наличии / готовности номера. При размещении с 00.00 до расчетного часа (12.00) дополнительно к цене номера взимается 50% суточной оплаты.

**12. Время выезда из гостиницы (расчетный час) – 12.00**

Возможность выезда после расчетного часа исполнителем не гарантирована и должна быть подтверждена Службой приема и размещения.

В случае подтверждения службой приема и размещения возможности выезда потребителя после расчетного часа, взимается дополнительная оплата в следующем порядке:

- при выезде до 18.00 – 50% суточной оплаты
- при выезде после 18.00 – производится оплата за полные сутки.

**13. Дети до 12 лет проживают бесплатно в номере родителей (с предоставлением дополнительной кровати по необходимости)**

**14. Исполнитель вправе предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере) с согласия потребителя.**

**16. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:**

- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка, иглока, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- е) иные услуги по усмотрению исполнителя.

**17. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания потребителю (заказчику), если иное не предусмотрено договором между потребителем (заказчиком) и исполнителем.**

К оплате принимаются наличные и все основные виды кредитных карт.

**18. Исполнителем установлен перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг.**

Преимущественное право пользование услугами:

- участники Великой Отечественной войны
- лица, награжденные знаком «Житель блокадного Ленинграда»

Внеочередное право пользование услугами:

- инвалиды войны
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы
- инвалиды I и II групп и сопровождающие их лица (не более одного человека)

При оплате проживания участников Великой Отечественной войны, инвалидов войны, инвалидов I и II группы и сопровождающих инвалидов лиц, исполнитель предоставляет скидку 30%.

**19) Исполнитель без дополнительной оплаты предоставляет потребителю персональные сейфы, расположенные в Службе приема и размещения. В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера потребитель обязан немедленно сообщить об этом в Службу приема и размещения (0 или 1100). В противном случае гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.**

20. Все потребители, проживающие в гостинице, имеют одинаковые права и обязаны соблюдать, установленные исполнителем

#### **Правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами:**

1) Потребитель (заказчик) обязан соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в публичных местах от чрезмерного потребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал гостиницы.

2) В целях обеспечения безопасности потребителей и сотрудников гостиницы в гостевых зонах и на прилегающей территории ведётся круглосуточное видеонаблюдение.

3) Запрещается проносить и употреблять в ресторане и баре, расположенных в здании гостиницы, а также в иных гостевых зонах, продукты питания и алкогольные напитки, приобретенные в иных предприятиях торговли и общественного питания. Гостиница не несет ответственности за вред, причиненный здоровью потребителя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных не в гостинице.

4) В целях соблюдения правил противопожарной безопасности **потребителям запрещается:**

- Пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренным оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.
- Пользоваться неисправными электроприборами.
- Хранить и проносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества.
- Курить в любых помещениях гостиницы. Курение допускается только в специально отведённых для этого местах вне здания гостиницы. Место для курения обозначено специальным знаком.

*В случае нарушения Федерального закона №15-ФЗ о запрете курения в общественных местах, взимается неустойка (в смысле ст. 330 ГК РФ) - штраф в размере 1 500 рублей.*

- В случае какой-либо неисправности, а также возникновения возгорания следует немедленно сообщить об этом по телефону «0 или 1100» в Службу приёма и размещения.
- Правила поведения при пожаре и план эвакуации находятся на двери комнаты.

5) С целью обеспечения порядка и безопасности лиц, проживающих в гостинице, запрещается:

- Передавать ключ-карту от номера посторонним лицам.
- При уходе из номера оставлять дверь открытой.
- Проживание в номере лиц, не являющихся потребителями услуг и не зарегистрированных в установленном порядке Службой приема и размещения. Потребитель несёт личную ответственность за пребывание приглашённых лиц в номере.

6) Проживание, а также пребывание в здании гостиницы с животными запрещено.

7) Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы. В случае повреждения, уничтожения или хищения имущества гостиницы потребитель обязан возместить причинённый гостинице ущерб в соответствии с утверждённым Прейскурантом.

8) Потребители (заказчики) имеют право на внеочередное пользование услугами гостиницы.