

Утверждаю  
Генеральный Директор  
ООО «Пальмира Бизнес Клуб»

\_\_\_\_\_  
“ ” Ю.Д. Шек  
2021 г.

**ПРАВИЛА  
ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ  
В ГОСТИНИЦЕ «ПАЛЬМИРА БИЗНЕС КЛУБ»**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	3
2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ .....	4
3. ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ И УСЛОВИЯ ПРОЖИВАНИЯ .....	5
4. НОРМЫ ПОВЕДЕНИЯ .....	11
5. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ .....	12
6. ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ .....	14
7. ИНЫЕ ПЛАТНЫЕ УСЛУГИ .....	14
8. ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ .....	15
9. ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ.....	16

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «ПАЛЬМИРА БИЗНЕС КЛУБ» (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», утверждаются с учетом Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Федеральным Законом РФ №132-ФЗ от 24.11.1996 г. «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» и определяют правила проживания и пользования гостиничными услугами.

1.2. Настоящие Правила являются внутренним документом ООО «ПАЛЬМИРА БИЗНЕС КЛУБ» (далее – «Гостиница») и регулируют его отношения в области предоставления гостиничных услуг и проживания в гостинице.

1.3. Гостиница «Пальмира Бизнес Клуб» расположена по адресу: 117105, г. Москва, ул. Новоданиловская набережная, д. 6, корп. 2. Юридический адрес ООО «Пальмира Бизнес Клуб»: 117105, г. Москва, ул. Новоданиловская набережная, д. 6, корп. 2, эт. 11, пом. 1119, комн. 11. Номерной фонд гостиницы располагает 219 комфортабельными номерами, включая 1 номер высшей категории «Сюит», 21 номера высшей категории «Апартамент», 5 номеров высшей категории «Люкс», 72 номера категории «Студия», 109 номеров категории «Супериор», 10 номеров категории «Стандарт».

На основании Решения экспертной комиссии от 01.11.2018 г. № 64 гостинице «Пальмира Бизнес Клуб» присвоена категория «четыре звезды». Свидетельство о присвоении гостинице категории № 550002792 выдано 19 ноября 2018 г. аккредитованной организацией - ООО «ЭКСПЕРТ ХОСПИТАЛИТИ ГРУПП» (регистрационный номер аттестата аккредитации № 21 от 07.05.2015). Срок действия свидетельства – до 18.11.2021 г.

1.4. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

1.5. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

- «гостиничные услуги» – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителем;
- «услуги третьих лиц» – комплекс услуг, которые не оказываются гостиницей «ПАЛЬМИРА БИЗНЕС КЛУБ»;
- «гостиница» – имущественный комплекс в виде здания, оборудования и иного имущества, предназначенный для оказания гостиничных услуг;
- «гость» или «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;
- «исполнитель» или «предприятие» – Общество с ограниченной ответственностью «Пальмира Бизнес Клуб», предоставляющее потребителю гостиничные услуги в гостинице «Пальмира Бизнес Клуб»;
- «тариф» или «цена номера» – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;
- «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;

- «бронирование» – предварительный заказ номеров в гостинице заказчиком (потребителем);
- «подтверждение о бронировании» – документ, подтверждающий создание бронирования услуг гостиницы с присвоенным уникальным номером («номер подтверждения бронирования»), с указанием заказчика (потребителя), категории забронированного номера и его цены, условий бронирования, сроков проживания в гостинице и иных сведений, определяемых исполнителем;
- «расчетный час» – время, официально установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя;
- расчетный час заезда гостя (Check in time) - время, установленное исполнителем для заезда потребителя (14.00 по московскому времени);
- расчетный час выезда гостя (Check out time) - время, установленное исполнителем для выезда потребителя (12.00 по московскому времени);
- «ранний заезд» - негарантированная дополнительная услуга, предоставляемая на усмотрение администрации исполнителя и зависит от загрузки гостиницы, подразумевающая размещение гостя ранее официально установленного расчетного часа дня заселения (14.00 по московскому времени);
- «гарантированный ранний заезд» - дополнительная услуга, предоставляемая гостю только в случае полной предварительной оплаты стоимости дополнительных суток.
- «поздний выезд» - негарантированная дополнительная услуга, предоставляемая на усмотрение администрации исполнителя и зависит от загрузки Гостиницы, подразумевающая размещение гостя позднее официально установленного расчетного часа дня выезда (12.00 по московскому времени).

## **2. Условия и порядок бронирования номеров**

2.1. Предварительное бронирование номеров производится как непосредственно через отдел бронирования гостиницы по телефону: +7 499 551 88 03 или по электронной почте на адрес: [booking@palmira-bc.ru](mailto:booking@palmira-bc.ru), так и через вэб-сайт гостиницы: <https://www.palmira-bc.ru> посредством он-лайн бронирования. Бронирования, совершённые вышеуказанными способами, считаются действительными с момента получения потребителем (заказчиком) «подтверждения о бронировании».

Бронирование производится при условии предоставления следующей информации:

- а) дата заезда и выезда;
- б) количество гостей, которые будут проживать в номере, и их полные ФИО;
- в) номер и срок окончания действия банковской платёжной карты (для гарантии бронирования);

г) электронный адрес, на который, по желанию заказчика, гостиница может отправить подтверждение произведённого бронирования.

2.2. Гостиница применяет следующие виды бронирования:

1) Негарантированное бронирование – это вид бронирования, при котором бронирование в гостинице является актуальным до 18.00 по московскому времени. Гость не вносит гарантийный платеж своего проживания в гостинице, в случае неявки гостя в указанные временные рамки гостиница оставляет за собой право аннулировать данное бронирование во избежание простоя номера. В случае аннуляции негарантированного бронирования, гость может быть размещен в гостинице при наличии свободных номеров по открытой цене дня заезда.

2) Гарантированное бронирование – вид бронирования номеров, подтвержденный отделом продаж на условиях 100% предоплаты за заказанные услуги в гостинице, когда гостиница ожидает гостя вплоть до расчетного часа, следующего за днем запланированного дня заезда. Гостиница гарантирует предоставление номера (номеров) выбранной категории, гость (или компания), в свою очередь, гарантирует оплату проживания. В качестве гарантии гостем производится обязательная предварительная оплата не менее 100% стоимости первых суток проживания в гостинице, в случае несвоевременного внесения изменений в бронирование или отказа от бронирования, а также опоздания потребителя или невозможности заезда, взимается оплата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на одни сутки бронирование аннулируется.

3) Договорное бронирование – вид гарантированного бронирования, при котором заказчик имеет с гостиницей договор на размещение гостей по особому тарифу, гостиница ожидает гостя до 12:00 по московскому времени дня, следующего за заявленным днем заезда, после чего бронирование аннулируется. Внесение изменений в бронирование или отказ от него без оплаты (за простой номера) должны осуществляться до расчётного времени, установленного в договоре между заказчиком и исполнителем.

4) Гарантированное невозвратное бронирование – вид договорного бронирования номеров в гостинице по специальному дисконтированному тарифу на условиях 100% предоплаты за весь период проживания в гостинице. В случае отмены или незаезда заказчик/гость обязуется возместить оплату за простой забронированного номера в размере, предусмотренном в данном специальном дисконтированном тарифе.

2.3. Подтверждение бронирования и счет на оплату услуг (для юридических лиц) Гостиница обязуется выслать в течение 24 часов с момента поступления заявки на бронирование. Рекомендуются проверить вышеуказанные документы при получении на наличие ошибок или неточностей и при обнаружении незамедлительно сообщить о них в отдел бронирования любыми способами: по телефону: +7 499 551 88 03 или по электронной почте на адрес: [booking@palmira-bc.ru](mailto:booking@palmira-bc.ru).

2.4. Внесение заказчиком (потребителем) изменений в предварительное бронирование или его отмена возможны только до 16:00 дня, предшествующего дню заезда потребителя в гостиницу. В случае внесения заказчиком (потребителем) изменений или отмены предварительного бронирования после указанного времени либо неприбытия гостя, с банковской карты, указанной заказчиком (потребителем) при бронировании номера, будет списана сумма, равная стоимости первой ночи проживания с учётом НДС.

2.5. В случае наличия у потребителя льгот по условиям и стоимости размещения, предоставленных ему по предварительной договорённости или на основании действующего договора, заключенного гостиницей с действующим в интересах потребителя заказчиком, или с самим потребителем, бронирование осуществляется только по письменной заявке, направленной в отдел бронирования по электронной почте. Льготное бронирование номера по телефону не производится.

2.6. В случае отсутствия подтверждения о бронировании или счета на оплату более чем через 24 часов после оформления заявки на бронирование рекомендуется связаться с отделом бронирования вышеуказанными способами.

2.7. Отдельная плата за услуги бронирования не взимается.

2.8. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанные в заявке даты заезда и проживания отсутствуют свободные номера запрашиваемой категории.

### **3. Порядок размещения и условия проживания**

3.1. Режим работы гостиницы – круглосуточный.

3.2. Гостиница обеспечивает круглосуточное проживание гостей.

3.3. Расчетным часом начала регистрации гостей при заезде в гостиницу является 14:00 текущих суток по московскому времени. Размещение ранее 14:00 предоставляется только при условии наличия свободных номеров, готовых к заселению. При «гарантированном раннем заезде» гость оплачивает стоимость суток проживания, предшествующих дате заезда.

3.4. Расчетным часом обязательного окончания оплаты гостиничных услуг и освобождения номера гостем при выезде из гостиницы является 12:00 текущих суток по московскому времени.

3.5. Исполнитель обеспечивает круглосуточную регистрацию потребителей, заезжающих в гостиницу и выписку выезжающих потребителей.

3.6. В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» заселение граждан в гостиницу осуществляется строго по предъявлению ими документов, удостоверяющих их личность, и подтверждающих законность их пребывания на территории Российской Федерации. Такими документами в соответствии с действующим законодательством являются:

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) свидетельство о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации (данное правило применяется с 01.01.2021г.);

д) паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации – для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

е) 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;

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

з) разрешение на временное проживание лица без гражданства;

и) вид на жительство лица без гражданства.

Заселение в гостиницу лиц до 14 лет возможно вместе с родителями (усыновителями, опекунами) на основании документа, удостоверяющего личность взрослого, и свидетельства о рождении несовершеннолетнего. Сопровождать несовершеннолетних могут и иные лица, но с письменного согласия одного из законных представителей (одного из них).

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 письменного согласия одного из законных представителей (одного из них).

3.7. Водительское удостоверение не является документом, удостоверяющим личность.

3.8. При физическом отсутствии документов, удостоверяющих личность гостя и/или подтверждающих законность его пребывания на территории Российской Федерации, а также при отказе гостя соблюдать настоящие Правила, гостиница вправе отказать гостю в размещении.

3.9. Подписывая регистрационную карту гостя при размещении, гость тем самым заключает официальный договор на приобретение гостиничных услуг и документально подтверждает свое согласие на обработку исполнителем его персональных данных и на соблюдение им настоящих Правил.

3.10. Исполнитель осуществляет обработку персональных данных гостя с соблюдением принципов и правил, предусмотренных Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных». В соответствии с пп. 1 п. 1 ст. 6 настоящего Федерального закона, обработка персональных данных проводится исполнителем с письменного согласия гостя для исполнения договора о предоставлении гостиничных услуг. Необходимость обработки персональных данных для исполнения договора, стороной которого является субъект персональных данных, предусмотрена п. 5 п. 1 ст. 6 указанного Федерального закона.

3.11. Обработка персональных данных гостей сотрудниками гостиницы обуславливается обязательством регистрации гостей по месту пребывания и по месту жительства в соответствии с правилами утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу документов 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».

3.12. Исполнитель, получая доступ к персональным данным, обязуется не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без письменного согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом.

3.13. Предельный срок временного проживания в гостинице иностранных граждан определяется следующим:

а) при въезде иностранного гражданина в Российскую Федерацию в порядке, требующем получения визы, – сроком действия выданной визы;

б) при въезде иностранного гражданина в Российскую Федерацию в порядке, не требующем получения визы, – суммарным сроком не более девяноста суток в течение каждого периода в сто восемьдесят суток, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также в случае, если такой срок не продлен в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.14. Предельный срок временного проживания в гостинице гражданина Российской Федерации определяется заключенным с ним договором на гостиничное обслуживание, срок действия которого не может превышать один год.

3.15. Регистрация гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице, осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил

регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

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».

3.16. Гостиница предназначена для временного проживания граждан в течение срока, согласованного администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока, проживающий гость обязан освободить номер, не позднее 12:00 московского времени последнего дня согласованного срока проживания, за исключением проживания по тарифам с гарантированным поздним выездом, а также при привилегиях, предусмотренных действующей программой лояльности.

3.17. Продление гостем срока проживания в этом же номере гостиницы возможно только при отсутствии на этот номер подтвержденного бронирования в пользу третьих лиц и наличии свободных номеров. При этом гость обязан сообщить администратору стойки приёма и размещения гостиницы о своем намерении продлить проживание до расчетного часа выписки – 12:00 по московскому времени. В противном случае исполнитель имеет право переселить гостя в другой номер либо отказать ему в продлении проживания по причине отсутствия свободных номеров.

3.18. Сокращение потребителем (физическим лицом) срока своего проживания осуществляется без штрафных санкций, за исключением бронирований по невозвратным предоплаченным тарифам. Сокращение групповым потребителем (туристической группой) срока своего проживания возможно только при соблюдении условий, предусмотренных договором между гостиницей и заказчиком, осуществившим приобретение гостиничных услуг в пользу группового потребителя.

3.19. При наличии свободных номеров размещение в гостинице может осуществляться до расчетного времени начала обслуживания без взимания дополнительной платы, но не ранее 11:00 по московскому времени текущего дня. При наличии свободных номеров гостю может быть предоставлено льготное время выезда без дополнительной оплаты, но не позже 14:00 по московскому времени текущего дня.

3.20. При задержке выезда гостя из номера позже расчётного часа 12:00 по московскому времени текущего дня, плата за проживание взимается в следующем порядке:

- при выезде гостя после расчетного часа, до 18:00 по московскому времени текущего дня, взимается оплата в размере 50% от стоимости номера за сутки проживания гостя в рамках установленного действующего тарифа проживания данного гостя;
- при выезде гостя после расчетного часа, после 18:00 по московскому времени текущего дня, взимается оплата в размере 100% стоимости номера за сутки, в рамках установленного действующего тарифа проживания данного гостя.

Согласно условиям программы лояльности, для держателей карточек предоставляются следующие условия позднего выезда:

- Palmira Gold – гарантированный бесплатный поздний выезд до 14:00.
- Palmira Platinum и Palmira Infinity – гарантированный бесплатный поздний выезд до 16:00.

После чего взимается дополнительная оплата согласно п.3.20 действующих Правил.



Если в действующем договоре на размещение между гостиницей и заказчиком установлены особые правила позднего выезда и раннего заезда, приоритет отдается условиям договора.

3.21. Общее количество проживающих гостей в стандартном номере не может превышать двух человек, в улучшенном и в номере категории студио не более трёх человек. Общее количество проживающих гостей в номере категории сьют не должно превышать более четырех человек, в номере категории апартаменты не более пяти человек. Общее число проживающих в номере категории бизнес сьют не должно превышать более восьми человек.

3.22. Гость несёт всю полноту ответственности за нахождение в своём номере лиц как проживающих, так и посторонних, не проживающих в гостинице, а также за соблюдение ими настоящих Правил при их нахождении в его номере. Проход приглашённого лица в номер гостя возможен только с согласия самого гостя и Исполнителя (администратора стойки Службы приема и размещения Гостиницы).

Количество приглашенных лиц в номере гостя — не более 2 человек на 1 номер;

Проход приглашенных лиц в номер гостя — с 8.00 до 23:00.

3.23. Потребитель обязан зарегистрировать приглашённое им в свой номер лицо у администратора на стойке Службы приёма и размещения гостей в случае пребывания этого лица в номере в вечернее и/или ночное время (после 23:00). Регистрация возможна только при наличии у приглашённого лица документа, удостоверяющего личность, в соответствии с п. 3.6 настоящих Правил. Отсутствие у приглашённого лица документа, удостоверяющего личность, является законным основанием для отказа приглашённому лицу в нахождении в гостиничном номере в вечернее и/или ночное время (после 23.00 час.).

Гости несут личную ответственность за своевременный уход из номера приглашенных лиц, а равно уклонение от регистрации приглашенных лиц в соответствии с абз. 1 настоящей статьи в виде штрафа в сумме 750 000 (семьсот пятьдесят тысяч) рублей.

3.24. В вечернее и/или ночное время (после 23:00) сотрудники Режимного отдела Гостиницы имеют право уточнять у подозрительных лиц цели пребывания в гостинице, а также ограничивать доступ на этажи, где расположен номерной фонд, посторонним, не проживающим в гостинице лицам.

3.25. Сотрудник режимного отдела имеет право удостовериться о цели пребывания незарегистрированных третьих лиц после 23.00 по московскому времени непосредственно в номере, на основании неисполнения настоящих правил гостем, на чье имя оформлен номер.

3.26. Влажная уборка в номерах производится ежедневно. Смена полотенец, постельного белья и туалетных принадлежностей производится один раз в два дня. По просьбе гостя внеплановая смена постельного белья и полотенец может быть произведена в любое удобное для гостя время по установленным в Прейскуранте тарифам. Уборка номера не производится, если световом табло номера включена информация: «Пожалуйста, не беспокоить».

3.27. В соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 08.12.2020) «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции», курение, в т.ч. электронных сигарет и кальянов на территории гостиницы СТРОГО запрещено! Администратор при заселении в гостиницу информирует потребителя о местах на улице, специально предназначенных для курения и оборудованных урнами.

3.28. В случае выявления факта курения в номере или в другом помещении гостиницы, потребитель оплачивает сумму расходов, связанных с генеральной уборкой помещения, очисткой предметов интерьера помещения и воздуха в нём от табачного дыма, а также убытки Исполнителя, связанные с простоем номера (упущенная выгода). Сумма данных расходов является фиксированной и устанавливается Прейскурантом на дополнительные услуги по возмещению ущерба в номерном фонде гостиницы.

3.29. Подтверждением факта курения потребителя является наличие сильного табачного запаха, и/или сигаретного дыма, и/или окурка/окурков, и/или табачного пепла в помещении гостиницы. Горничная/сотрудник гостиницы, обнаруживший факт курения в номере/помещении, информирует об этом супервайзера или координатора хозяйственной службы. Супервайзер или координатор хозяйственной службы лично удостоверяет факт курения в присутствии горничной и сотрудника режимного отдела, оформляет акт на дополнительную обработку номера/помещения, связанную с генеральной уборкой помещения, очисткой предметов интерьера помещения и воздуха в нём от табачного дыма. Стоимость данных расходов, утвержденная Преискурантом на дополнительные услуги по возмещению ущерба в номерном фонде гостиницы, начисляется на счет гостя. При повторном обнаружении факта курения на территории, гостиница оставляет за собой право отказать потребителю в оказании ему гостиничных услуг и обратиться в правоохранительные органы за установлением факта административного правонарушения.

3.30. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения гостиничного номера без согласования с гостем в случае обнаружения задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих Правил общественного порядка, порядка использования бытовых приборов, а также в случае, если знак «Просьба не беспокоить» вывешен на гостиничном номере свыше 24 часов.

3.31. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории и в помещениях гостиницы систем видеонаблюдения (за исключением гостевых номеров и общественных туалетных комнат).

3.32. Администрация гостиницы не несет ответственности за сбои в работе городских сетей и коммуникаций (отключение света, воды, тепла и прочее) в результате природных катаклизмов и техногенных аварий, а также по вине третьих лиц, не являющихся работниками гостиницы.

3.33. Администрация гостиницы не несёт ответственности за пропажу или порчу ценных вещей гостя, в результате нарушения гостем установленного порядка их хранения и Правил проживания.

3.34. Администрация гостиницы вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка и условий проживания, несвоевременной оплаты услуг, причинения гостем материального ущерба гостинице или третьим лицам, находящимся в гостинице.

3.35. Забытые и найденные в гостинице вещи хранятся 90 суток с момента находки. Ценные вещи, включая деньги, ювелирные изделия, банковские карты, часы, электронную технику, личные документы Гостя хранятся отдельно от остальных вещей. Срок хранения составляет не менее 6 (шести) месяцев. Расходы, связанные с отправкой и доставкой забытых вещей, несет их владелец.

Срок хранения утерянной банковской карты определяется возможностью оперативного информирования о находке её владельца. При отсутствии такой возможности, после связи с банком-эмитентом, в соответствии с его рекомендациями, найденная банковская карта уничтожается.

3.36. Забытая гостем вещь, востребованная им в течение указанных сроков хранения, возвращается ему с соблюдением процедур, предусмотренных внутренними стандартами предприятия по хранению и возврату потерянных и найденных вещей.

3.37. Информацию о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, сведения о гостинице, Книгу отзывов, жалоб и предложений, сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами, а также другую полезную

информацию потребитель может получить на стойке Службы приёма и размещения гостей в службе приема и размещении гостей (ресепшн).

3.38. На внеочередное обслуживание по всем видам услуг, которые оказываются в гостинице, имеют право следующие категории граждан:

- инвалиды Великой Отечественной войны (ВОВ) и инвалиды боевых действий;
- ветераны ВОВ и ветераны боевых действий;
- лица, награжденные знаком «Житель блокадного Ленинграда»;
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- Герои Социалистического труда и полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- инвалиды по заболеваниям I–II группы;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне;
- гражданам, награжденным наградными знаками «Почетный донор СССР» или «Почетный донор России».

Внеочередное оказание услуг указанным категориям граждан осуществляется сотрудниками гостиницы при предъявлении документов, подтверждающих принадлежность к указанным категориям граждан.

3.39. Гостиница вправе произвести замену номера в случае выявления необходимости осуществления в занимаемом номере экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их качественному и безопасному использованию.

3.40. Администрация гостиницы оставляет за собой право доступа в номер без предварительного согласования с гостем в случае возникновения аварийной ситуации, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил, правил общественного порядка, противопожарной безопасности, правил пользования электробытовыми приборами.

3.41. Администрация гостиницы имеет право отказать гостю в предоставлении услуг проживания и других дополнительных услуг и выселить гостя из гостиницы в случаях нарушения настоящих правил, при этом гость возмещает исполнителю фактически понесенные гостиницей расходы.

3.41. Администрация гостиницы оставляет за собой право отказать в обслуживании граждан, состояние которых имеет признаки алкогольного, наркотического или токсического опьянения и поведение которых может создать неудобства для других гостей, в необходимых случаях с помощью привлечения компетентных органов.

## **4. Нормы поведения**

4.1. Находящимся на территории гостиницы лицам запрещается:

а) курить, в т.ч. электронные сигареты и кальяны, в неустановленных местах на территории гостиницы (Федеральный закон от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»);

б) беспокоить других гостей, проживающих в гостинице, нарушать тишину и общественный порядок в номере и общественных местах, пользоваться обценной лексикой;

в) использовать в номерах нештатные (не предусмотренные оснащением номера) электронагревательные приборы, средства усиления звукового сигнала (в т.ч. звуковые колонки), а также удлинители и переходники;

г) проносить в номера и хранить в них запрещенные к гражданскому обороту предметы: оружие, взрывчатые вещества и боеприпасы, наркотические средства, психотропные вещества и их прекурсоры, а также огнеопасные, радиоактивные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества;

д) открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в т.ч. при исполнении служебных обязанностей;

е) распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в необорудованных и непредназначенных для этого местах;

ж) передавать ключ-карту от гостиничного номера не зарегистрированному в гостинице лицу;

з) выносить из номера имущество, принадлежащее гостинице, включая постельные принадлежности, оборудование и предметы интерьера;

и) самостоятельно изменять расстановку гостиничной мебели и передвигать её без согласования с администрацией гостиницы;

к) проносить в гостиничный номер животных, птиц, рептилий и насекомых без согласования с администрацией гостиницы;

л) не допускать в номер сотрудников хозяйственной службы минимум раз в три дня для периодической уборки в целях поддержания санитарно-гигиенических норм;

м) оставлять в номере, общественных зонах, на территории гостиницы детей не достигших 14-ти летнего возраста без присмотра;

н) хранить громоздкие вещи, сумма измерения которых (за исключением специально оговоренных случаев) по длине, ширине (двум диаметрам или осям в основании рулона) и высоте превышает свыше 220 см.

В случае нарушения вышеперечисленных условий исполнитель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке. При этом потребитель обязан в полном объёме оплатить все предоставленные исполнителем услуги и нанесённый ему ущерб и покинуть территорию гостиницы.

## 5. Порядок оплаты

5.1. Расценки на услуги, указанные в информационно – рекламных материалах гостиницы в СМИ, не являются окончательными. Исполнитель оставляет за собой право изменять официальный тариф. С официальным тарифом, действующим на дату бронирования номера, гость может ознакомиться;

– на официальном сайте <https://www.palmira-bc.ru>

– отделе бронирования по телефону +7 499 551 88 03.

Официальный тариф, указанный в подтвержденной заявке на бронирование, является окончательным и не подлежит одностороннему изменению.

5.2. Оплата проживания и дополнительных услуг осуществляется по свободным ценам согласно утверждённого руководителем исполнителя прейскуранта. Оплата производится в рублях, путем внесения наличных денежных средств в кассу исполнителя, безналичными платежами (путем перечисления денежных средств на расчетный счет исполнителя), а также расчётной (кредитной) картой. В гостинице принимаются к оплате кредитные карты следующих платежных систем: Visa International, MasterCard Worldwide, China Union Pay, JCB International, Diners Club International, American Express, Discover, Золотая корона, Мир.

Заселение в гостиницу осуществляется только после внесения потребителем полной предоплаты за весь предполагаемый период проживания. Окончательный счет за оказанные услуги выдается в день выезда гостя. В случае безналичного расчета, оплата должна поступить до момента заселения гостя в номер.

5.3. В случае не заезда гостя или несоблюдения им правил отмены бронирования номера (до 18:00 того же дня), исполнитель вправе удержать с него сумму в размере стоимости суток проживания в номере выбранной категории.

5.4. В гостинице установлена посуточная оплата проживания. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным в настоящих Правилах расчетным часом – 12:00 текущих суток по московскому времени.

5.5. При размещении потребителя с предварительным бронированием или без предварительного бронирования с 0:00 до установленного расчетного часа выезда гостя – 12:00 текущих суток по московскому времени, плата, с учётом условий бронирования, взимается в размере стоимости суток проживания в номере выбранной категории в соответствии с п. 5.4.

5.6. В случае задержки выезда гостя из номера, при наличии свободных номеров, после расчетного часа взимается плата в соответствии с правилами расчета за поздний выезд (п. 3.20.).

5.7. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

5.8. Право позднего выезда предоставляется потребителю только с согласия администрации гостиницы и при наличии незабронированных свободных номеров.

5.9. Детям в возрасте до 2-х лет включительно проживание в номере с родителями предоставляется бесплатно. При этом, по запросу гостя, ребёнку бесплатно предоставляется дополнительное спальное место (люлька).

5.10. Детям в возрасте старше 3-х и до 7-ми лет включительно проживание в номере с родителями (без предоставления дополнительного места) предоставляется бесплатно. Дополнительное спальное место (раскладная кровать) предоставляется по запросу гостя за плату, размер которой определяется по утверждённому администрацией гостиницы Прейскуранту.

5.11. Проживание детей старше 7 лет в одном номере с родителями возможно при условии оплаты дополнительного места за плату в соответствии с Прейскурантом. Дополнительное место может быть оплачено с пакетным завтраком или без него соответственно.

5.12. Детям в возрасте до 7 лет, проживающим с родителями в одном номере, завтрак предоставляется бесплатно. Детям в возрасте от 7 до 12 лет включительно завтрак предоставляется с 50 % скидкой от действующего тарифа.

5.13. Продление проживания гостя производится по предварительной договоренности и с обязательной предварительной оплатой его проживания за весь продлённый период.

5.14. Плата за дополнительное место в номере (раскладную кровать), предоставляемое потребителю по его запросу, взимается в соответствии с утверждённым администрацией гостиницы Прейскурантом.

5.15. В случае, если гость заявил об отказе от размещения после того, как фактически воспользовался номером (побывал в нём) или по истечению 30 минут после регистрации в гостинице, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

5.16. В случае выезда гостя ранее оплаченного срока проживания, расчет производится за фактическое время проживания (но не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается гостю. Исключение при сокращении сроков

пребывания гостя в гостинице составляет только заезд по предоплаченному «невозвратному» тарифу.

5.17. Дополнительные платные услуги, оказываемые гостиницей, оплачиваются гостем в соответствии с действующими Прейскурантами. Информация о перечне и стоимости дополнительных платных услуг предоставляется сотрудниками службы приёма и размещения гостей.

## **6. Основные услуги**

6.1. Гостиница предоставляет проживающим гостям следующие виды бесплатных услуг (основных):

- чайная станция в номере (чай, кофе, сахар, сливки) – пополняемая весь срок проживания;
- питьевая бутилированная вода 1 л на одного зарегистрированного человека один раз в сутки;
- свежая пресса в холле гостиницы;
- пользование любыми принадлежностями и оборудованием, находящимися в номерах, за исключением продукции мини-бара (данная продукция является платной в соответствии с действующим Прейскурантом);
  - вызов скорой помощи, других экстренных служб;
  - пользование не лечебными средствами медицинской аптечки;
  - вызов такси;
  - услуга «будильник», побудка к определённому времени;
  - сейф в гостевом номере;
  - доставка корреспонденции в номер, адресованной потребителю, по ее получении и с согласования самого потребителя;
    - поднос багажа;
    - бесплатный Wi-Fi на всей территории гостиницы за исключением зоны парковки;
    - камера хранения в день заезда, день выезда и весь период проживания;
    - спутниковое телевидение (кроме, платных каналов);
    - пользование фитнес-центром, сауной, хамам и зоной отдыха в СПА-комплексе;
    - услуги бизнес-центра (второй этаж):
      - \*доступ к компьютеру, выход в интернет,
      - \*сканирование до 5-ти листов, получение, отправка корреспонденции по электронной почте;
  - приветственный напиток в зоне стойки регистрации.

6.2. Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения потребителем настоящих Правил, общественного порядка, миграционного режима, а также несвоевременной оплаты услуг, причинения потребителем и/или приглашёнными им лицами материального и/или морального ущерба гостинице, другим проживающим гостям и/или третьим лицам. При этом потребитель обязан полностью возместить все фактические затраты гостиницы и понесённый материальный ущерб.

6.3. Оплата услуг, оказываемых третьими лицами потребителю в гостинице, осуществляется гостем исключительно в пользу третьих лиц, оказывающих такие услуги в порядке, установленном правилами третьего лица и не противоречащим требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

## **7. Иные платные услуги**

7.1. Гостиница предоставляет проживающим гостям следующие виды платных услуг (дополнительных):

- услуги прачечной и химчистки согласно Прейскуранту, имеющемуся в каждом гостиничном номере;
- завтрак в ресторане «Carpe diem» (шведский стол) по ценам действующего Прейскуранта – с 7:00 до 11:00 по будням и с 07:00 до 12:00 – по выходным;
- обслуживание в ресторане «MaxLevel» по ценам меню – ежедневно с 14:00 до 02:00;
- лобби-бар, по ценам меню – круглосуточно и на ежедневной основе;
- услуга по доставке еды и напитков в номера (Room-service) – круглосуточно, по ценам действующего Прейскуранта.
- услуги СПА-комплекса (услуги массажа, обертывания, процедура Аква торнадо) по ценам действующего Прейскуранта – ежедневно с 10:00 до 22:00;
- услуги салона красоты – ежедневно с 10:00 до 22:00;
- услуги по ксерокопированию / сканированию документов по ценам действующего Прейскуранта;
- визовая поддержка;
- услуги по размещению транспортных средств.

7.2. Для предоставления услуг, перечисленных в п.7.1 гость обязан обратиться в службу приема и размещения гостиницы.

7.3. Ежедневная уборка номеров производится круглосуточно. Смена постельного белья и полотенце осуществляется через день.

7.4. Гостиница предоставляет услуги по размещению транспортных средств за дополнительную плату. Предоставляется возможность размещения транспортных средств на свободных местах без предварительного бронирования парковочных мест. Транспортные средства не принимаются на долговременное хранение.

## **8. Обязанности и ответственность исполнителя**

8.1. Исполнитель обязан:

8.1.1. Обеспечить заявленное качество предоставляемых услуг.

8.1.3. Принять меры по устранению недостатков предоставленной услуги в течение часа с момента предъявления гостем соответствующего требования.

8.1.4. Предоставить полную информацию об оказываемых услугах, форме и порядке их оплаты при обращении в службу приёма и размещения гостей.

8.1.5. Обеспечить наличие в каждом гостиничном номере настоящих Правил, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

8.1.6. Предоставить по первому требованию потребителя «Книгу отзывов и предложений», которая постоянно находится на стойке службы приёма и размещения гостей.

8.1.7. Оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, только при согласии потребителя.

8.1.8. Обеспечить смену постельного белья и полотенце в гостиничных номерах один раз в два дня. По просьбе потребителя один раз в день за дополнительную плату осуществлять досрочную смену постельного белья и полотенце в соответствии с тарифом, установленном в Прейскуранте Исполнителя.

8.1.9. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы гостей, при необходимости – принимать по ним своевременные соответствующие меры.

8.2. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору на оказание гостиничных услуг, исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8.3. 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.

8.4. Исполнитель не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если они возникли по вине потребителя или в результате действия непреодолимой силы (форс-мажорные обстоятельства).

Под форс-мажорными обстоятельствами в настоящих Правилах признаются:

- стихийные бедствия, такие как, ураганы, землетрясения, наводнения и прочие;
- боевые действия, восстания, перевороты, массовые беспорядки, забастовки;
- перебои в подаче или отсутствие энергоресурсов (вода, отопление, электроэнергия), связи, Интернета, программ кабельного телевидения по независящим от гостиницы причинам;
- решения или действия органов государственной власти, правоохранительных органов и других контролирующих ведомств, которые частично или полностью блокируют деятельность гостиницы.

## **9. Обязанности и ответственность потребителя**

9.1. Потребитель, проживающий в гостинице, обязан:

9.1.1. Соблюдать установленный в Гостинице порядок проживания.

9.1.2. Соблюдать тишину внутри здания гостиницы и на прилегающей территории с 23:00 до 9:00 (не шуметь, громко не разговаривать, не включать громко музыку и телевизор). Соблюдать порядок в номере и общественный порядок на территории гостиницы.

9.1.3. Соблюдать правила пожарной безопасности.

9.1.4. Покидая гостиничный номер, закрывать водопроводные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы.

9.1.5. Бережно обращаться с имуществом гостиницы, использовать оборудование по назначению, соблюдать требования настоящих внутренних Правил проживания. В случае выявления повреждений имущества, технических неисправностей, чрезвычайных происшествий (залив, возгорание, разбитые стёкла и т.п.), потребитель обязан немедленно сообщить об этом администратору стойки службы приёма и размещения гостей.

9.1.6. Освободить гостиничный номер по истечении оплаченного срока проживания.

9.1.7. Своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные исполнителем платные услуги, не включенные в стоимость гостиничного номера.

9.1.8. Обеспечивать доступ в гостиничный номер персонала исполнителя не реже, чем каждые три дня в течение срока проживания для проведения текущей уборки номера и смены постельного белья.

9.1.9. Возместить прямой ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами, в случае утраты или повреждения гостиничного имущества. Размер возмещения определяется в соответствии с действующими Прейскурантами исполнителя или, при отсутствии цен на испорченное имущество в действующих Прейскурантах, на основании действующих рыночных цен на данное имущество или его сопоставимый аналог.

В случае причинения гостинице значительного материального ущерба по вине или халатности потребителя и/или его гостей, в обязательном порядке составляется акт установленного образца. При этом, кроме возмещения ущерба, потребитель обязан



добровольно или в судебном порядке возместить гостинице потери, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и других аналогичных случаев (например, при заливе номера водой).

9.1.10. При выезде из гостиницы уведомить об этом администратора стойки службы приёма и размещения, сдать ключ от гостиничного номера и произвести полный расчет за предоставленные платные услуги.

9.1.11. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса самостоятельно на месте. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать их у сотрудника службы приема и размещения.

9.1.12. В случае, если гость обнаружил утрату (пропажу), недостачу или повреждение своих вещей, он обязан без промедления сообщить администрации Гостиницы. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за сохранность вещей.