

Акционерное общество
Всемирная Торгово-промышленная Компания
«Меркурий»

123317, г. Москва, ул. Пресненская наб., д.2
ИНН / КПП 7714312216/770345001

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
в гостинице «Novotel Moscow City»

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный управляющий

Оксана Юрьевна Евсюкова

14 октября 2024 г.



г. Москва

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Novotel Moscow City» (далее по тексту Правила) разработаны в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» (ст. 39.1) и Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

1.2. Гостиница «Novotel Moscow City» (Далее - Гостиница) АО ВТПК "Меркурий" (ИНН 7714312216, ОГРН 1037714038691), работает под управлением международного гостиничного оператора Ассор, действует на основании Свидетельства о присвоении гостинице категории «4 звезды».

1.3. Гостиница - имущественный комплекс, с баром, рестораном, wellness центром, конференц залами и подземной парковкой, предназначенный для оказания спектра услуг по обеспечению временного проживания граждан, включая иные дополнительные услуги.

1.4. Номерной фонд Гостиницы включает в себя номера категории Superior (улучшенный), Deluxe (деклюкс), Executive (представительский), Junior Suit (полулюкс) и Suit (люкс).

Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и другим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к гостинице категории «четыре звезды».

1.5. Гость – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо, заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.6. Настоящие правила вступают в силу с 00:00: 14 октября 2024 года и распространяются на всю территорию Гостиницы.

2. Порядок оформления проживания и предоставления услуг

2.1. Режим работы Гостиницы - круглосуточный.

2.2. Оформление проживания в Гостинице производится при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- 2.2.1. паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- 2.2.2. паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- 2.2.3. свидетельства о рождении - для подселения лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- 2.2.4. паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации (с предъявлением официальных документов, удостоверяющих постоянное проживание гражданина за пределами Российской Федерации);
- 2.2.5. временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации по форме утвержденной Приказом МВД РФ.

- 2.2.6. 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;
- 2.2.7. документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- 2.2.8. разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- 2.2.9. вида на жительство лица без гражданства (по форме утвержденной Приказом МВД России).

2.3. Заселение отдельных категорий потребителей:

2.3.1. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), документов, подтверждающих родственную связь (усыновление, установление опеки), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них, с указанием контактов и копии паспорта), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

2.3.2. 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 согласия законных представителей (одного из них, с указанием контактов и копии паспорта). При присутствии законных представителей последние обязаны предоставить документы, удостоверяющие их личность, а также документы, подтверждающие статус законного представителя несовершеннолетнего, не достигшего 18-летнего возраста.

2.3.3. Сотрудники Гостиницы не несут ответственности за детей, оставленных без присмотра родителей/опекунов/попечителей или сопровождающих лиц, включая, но не ограничиваясь, детским уголком.

2.3.4. Нахождение несовершеннолетних до 18 лет в wellness центре без сопровождения родителей/опекунов/попечителей или сопровождающих лиц не допускается.

2.4. При не предоставлении (неполном предоставлении) посетителем оригиналов документов, предусмотренных п. 2.2., 2.3. настоящих Правил заселение в Гостиницу не производится.

2.5. Плата за проживание в Гостинице устанавливается за гостиничные сутки, определяемые в соответствии с временем заезда и временем выезда (расчетным часом), установленным настоящими Правилами.

2.6. Расчетный час – 12:00 часов по Московскому времени.

2.7. Минимальный срок проживания и оплата в Гостинице составляет 1 (Одни) сутки по тарифу текущей даты.

2.7.1. Заселение в Гостиницу производится после 15:00 часов дня, выезд – до 12:00 часов по Московскому времени.

2.7.2. Раннее размещение с 00:00 до 15:00 производится текущей датой при наличии свободных номеров.

2.8. При заселении до установленного времени заезда, начиная с 03:00 (ранний заезд) и последующим проживанием в Гостинице (еще минимум 1 Одни сутки) плата за номер от времени заселения до времени официального заезда, установленного в настоящих Правилах, производится в размере половины стоимости текущего тарифа.

2.8.1. В случае, если при раннем заезде между временем заезда и временем заселения более 12 часов, оплата производится за полные сутки.

2.9. В случае раннего размещения после 03:00 и последующего выселения без проживания в Гостинице как минимум одних суток (выселение в расчетный час текущих суток до 12:00), оплате подлежит полный тариф текущих суток.

2.10. В случае позднего выезда после расчетного часа 12.00, оплата производится в следующем порядке:

2.10.1. - при выезде гостя до 18:00 – дополнительно оплачивается половина стоимости суток проживания по тарифу последнего дня проживания.

2.10.2. - при выезде гостя после 18:00 – оплата производится за полную стоимость суток проживания по тарифу текущего дня проживания.

2.11. Услуги раннего заезда и позднего выезда предоставляются в случае наличия в Гостинице свободных номеров. Гостиница оставляет за собой право не подтвердить предоставление данной услуги, зависящей от текущей ситуации распределения номерного фонда.

2.12. Согласно действующей в Гостинице программе лояльности «ALL» для постоянных и статусных гостей сети ACCOR, предоставляются следующие условия:

2.12.1. Для гостей со статусом «**Silver**» – услуга бесплатного позднего выезда до 17:00;

2.12.2. Для гостей со статусом «**Gold**» – услуга бесплатного раннего заселения с 06:00 либо услуга бесплатного позднего выезда до 17:00;

2.12.3. Для гостей статуса «**Platinum**» и выше – услуга бесплатного раннего заселения с 06:00 и услуга бесплатного позднего выезда до 17:00.

2.13. Условия, выходящие за рамки обозначенного специального времени для гостей участников программы лояльности «ALL», рассчитываются и оплачиваются по стандартным условиям данных Правил проживания в гостинице. Услуги раннего заезда и позднего выезда для статусных гостей предоставляются в случае наличия в Гостинице свободных номеров. Гостиница оставляет за собой право не подтвердить предоставление данной услуги, зависящей от текущей ситуации распределения номерного фонда.

2.14. Оплата проживания в номере (в т.ч. продление проживания) производится при заселении, продажа услуг производится при предварительной оплате. Гость вправе внести депозит, который будет предназначен для оплаты услуг, которые гость приобретет во время проживания, при этом неизрасходованный остаток подлежит возврату гостю после его выезда в срок, предусмотренный кассовой политикой обработки платежей.

2.15. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров.

2.16. При бронировании проживания через сайт Ассог.ру гостям, предоставляется ваучер на приветственный напиток в баре.

2.17. При бронировании проживания через сайт Ассог.ру гостям, участвующим в программе лояльности ALL, начиная со статуса Silver, предоставляется скидка 10% на меню бара, ресторана и рум-сервиса (исключая завтрак и конференц-пакеты).

2.18. При размещении в Гостинице между Гостем и Гостиницей оформляется подписанный двумя сторонами договор (регистрационная карта, Приложение №1), содержащий основные существенные условия договора на оказание гостиничных услуг.

- 2.19. Гостю при размещении выдается **личная** карта Гостя (электронный ключ) от гостиничного номера на оплаченный срок проживания.

3. Оплата за проживание и услуги

3.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиницей, может осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также по банковским картам в валюте Российской Федерации – российских рублях.

3.2. Стоимость проживания в Гостинице устанавливаются в отношении номеров, в зависимости от одно/двух/трех/четырёх-местного размещения согласно Тарифной политике. Ценовая политика на соответствующий год устанавливается приказом Генерального управляющего АО ВТПК «Меркурий».

3.3. При необходимости продления проживания в Гостинице, Гостю необходимо заблаговременно обратиться в Отдел приема и размещения или Отдел бронирования. При наличии свободных мест в Гостинице срок проживания может быть продлен по тарифу, действующему на момент обращения Гостя.

3.4. Гостиница по просьбе Гостя обязана без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- 3.4.1 вызов скорой помощи, других специальных служб;
- 3.4.2 пользование медицинской аптечкой (в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения РФ от 15 декабря 2020 г. N 1331н);
- 3.4.3 доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя, по ее получении;
- 3.4.4 побудка к определенному времени;
- 3.4.5 предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- 3.4.6 справочная информация по городу;
- 3.4.7 кровать для ребенка в возрасте до 3-х лет (при наличии свободных);
- 3.4.8 утюг и гладильная доска (при наличии свободных);
- 3.4.9 дополнительные подушки в соответствии с действующим меню;
- 3.4.10 дополнительные одеяла;
- 3.4.11 дополнительные санитарно-гигиенические средства (при наличии);
- 3.4.12 при наличии информации об особых событиях у зарегистрированных гостей в период проживания в Гостинице (День Рождения, Медовый месяц) могут предоставляться дополнительные привилегии на усмотрение администрации Гостиницы
- 3.4.13 для гостей с клубными картами ALL могут предоставляться предоставляются дополнительные привилегии в соответствии с действующей программой лояльности.

3.5. Иные дополнительные услуги предоставляются Гостям за дополнительную оплату. Получить информацию о перечне и стоимости дополнительных услуг можно обратившись в Отдел приема и размещения.

- 3.5.1 Услуга хранения багажа в багажной комнате Гостиницы предоставляется Гостям бесплатно в день заезда до времени заселения в номер, либо в день выезда до 00:00 часов текущих суток. Гость обязан предъявить багажную бирку с индивидуальным номером, который назначается в момент принятия багажа на хранения.
- 3.5.2 Услуга платного хранения багажа предоставляется на период окончания проживания Гостя в номере и может распространяться на несколько суток. При этом оплачивается

согласно Принятой в Гостинице тарифной политики, подписанной Генеральным управляющим.

3.5.3 Гостиница не несет ответственности за сохранность оставленных вещей и багажа, которые находятся не в сейфовой ячейке.

3.5.4 Гость может бесплатно арендовать сейфовую ячейку на период проживания в Гостинице. Гостю на период аренды в пользование выдается личный ключ, за утерю которого предусмотрена оплата за восстановление замочной ячейки в размере 5000 руб.

3.6. Детям с 0 до 15 лет без дополнительной платы предоставляются услуги (не более 2х детей в один номер):

а) размещение вместе с родителями;

б) завтрак, включенный в тариф взрослого;

в) детская кроватка при условии предварительного бронирования и наличия на момент заселения.

3.7. Максимально допустимое количество Гостей, проживающих в одном номере категории:

Superior (улучшенный) – 2 (Два) взрослых человека и/или один ребенок;

Deluxe (деклюкс) - 2 (Два) взрослых человека и/или один ребенок;

Executive (представительский) - 2 (Два) взрослых человека и/или два ребенка;

Junior Suit (полулюкс) - 2 (Два) взрослых человека и/или два ребенка;

Suit (люкс) - 2 (Два) взрослых человека и/или два ребенка.

Размещение Гостей свыше 2-х взрослых человек должно быть согласовано с Гостиницей дополнительно. При нарушении указанного условия администрация Гостиницы имеет право взыскать дополнительную плату за проживание, согласно тарифной политики Гостиницы.

4. Правила проживания

4.1. Находясь на территории Гостиницы (включая парковку) любой посетитель (Гость) соглашается с настоящими Правилами, иными правилами, установленными на территории Гостиницы и принимает на себя обязательство их соблюдать. В случае грубого нарушения данных Правил Гостиница оставляет за собой право отказать посетителю (Гостю) в обслуживании, а в исключительных случаях (таких тяжелых как совершение противоправных действий, угроза имуществу, жизни и здоровью других лиц и другие) обратиться в правоохранительные органы РФ.

4.2. Гость в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы и/или третьим лицам, в том числе причиненный его приглашенными лицами.

4.3. В целях соблюдения правил пожарной безопасности Гостям, проживающим в Гостинице, **запрещается:**

4.3.1. Пользоваться в номерах электронагревательными и другими приборами, не предусмотренными стандартным оснащением номера.

4.3.2. Хранить и приносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества и иные вещества и средства, ограниченные в обороте.

4.3.3. Курить (в том числе и электронные сигареты, кальяны, устройства для генерации дыма и прочие) в помещениях Гостиницы: в номерном фонде, конференц-залах, ресторане, баре и других общественных местах, согласно Федеральному закону «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

В случае несоблюдения данного правила Гость обязан дополнительно оплатить услуги по генеральной уборке помещений. Стоимость услуги составляет **15 000 рублей**.

4.3.4. Проносить и хранить оружие на территории Гостиницы «Новотель Москва Сити». В гостинице установлен запрет на доступ в Гостиницу вооруженных лиц, кроме сотрудников Правоохранительных органов, находящихся при исполнении служебных обязанностей.

4.4. С целью обеспечения порядка и безопасности проживающих в Гостинице **не разрешается:**

4.4.1. Проходить на жилые этажи без карты Гостя.

4.4.2. Передавать электронный ключ от номера посторонним лицам, не зарегистрированным в Гостинице и/или в указанном номере.

4.4.3. Нарушать покой других проживающих.

4.4.4. Нарушать санитарные нормы и требования по поддержанию чистоты в гостиничном номере.

4.4.5. Переставлять мебель.

4.5. Гость обязан зарегистрировать в Отделе приема и размещения приглашенных лиц, которые находятся в его номере с 23:00 до 06:00, в порядке, установленном настоящими Правилами.

4.6. Гость обязан бережно относиться к имуществу, оборудованию Гостиницы, соблюдать санитарные нормы и общественный порядок.

4.7. При проживании с животным Гость обязан подписать при регистрации специальную Форму проживания с животным и оплатить услугу в установленном порядке согласно Тарифной политики Гостиницы. В случае, не заявления Гостя о животном, но его фактическом нахождении в гостиничном номере, Гостиница в праве запросить оплату данной услуги.

4.8. Гостиница вправе расторгнуть договор об оказании услуг с Гостем в случае неоднократного или грубого нарушения им настоящих Правил.

5. Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:

5.1 Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;

5.2 инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;

5.3 работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

5.4 военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);

5.5 инвалиды и участники Великой Отечественной войны;

5.6 другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

6. Обязанности и ответственность Гостиницы

6.1. В Гостинице производится ежедневная уборка номеров с 09:00 до 20:00.

6.2. Смена постельного белья осуществляется 1 раз в два дня, смена полотенец производится ежедневно.

6.3. По просьбе Гостя уборка может быть сделана внепланово без дополнительной оплаты, но не чаще, чем один раз в сутки, в том числе смена постельного белья и полотенец, за исключением дня заезда и выезда.

6.4. За дополнительную плату уборка номера/смена белья может быть осуществлена второй и более раз в сутки согласно тарифу, указанному в тарифной политике Гостиницы или установленном приказом за подписью Генерального управляющего.

6.5. Гостиница в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации не отвечает за сохранность вещей Гостя, если они не были оставлены в сейфовой ячейке, расположенной в багажном отделении у Отдела приема и размещения или приняты по акту на хранение, при этом в случае приглашения гостем посторонних лиц Гостиница оставляет за собой право не принимать претензии по поводу порчи или утери собственности Гостя, в то же время гость несет ответственность за любой ущерб, возникший в результате действия/бездействия приглашенных им в номер лиц, в том числе не зарегистрированных в установленном порядке.

6.6. Хранение вещей проживающих гостей в багажной комнате регламентируется правилами и тарифами, установленными в тарифной политике Гостиницы или приказом за подписью генерального управляющего.

6.7. В случае обнаружения забытых вещей после выезда Гостя или в случаях, когда определить владельца не представляется возможным, сотрудники Гостиницы определяют находку в «Комнату забытых вещей», в соответствии с действующей процедурой.

6.7.1. Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 3 месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Гостинице в течение 6 месяцев с момента находки.

6.7.2. Порядок и правила хранения и получения имущества из «Комнаты забытых вещей», утвержден Генеральным управляющим Гостиницы и находится в отделе приема и размещения.

6.8. Гостиница вправе вести видеонаблюдение в общественных помещениях (за исключением номеров и туалетных кабин) с целью соблюдения безопасности.

7. Порядок разрешения споров

7.1. При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853

7.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

7.3. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 дней со дня подачи жалобы.