УТВЕРЖДАЮ

Генеральным директором ООО «Меркурий»

Сонджу О.Ю.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2018г.

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЯХ СЕТИ CUSTOS**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила предоставления услуг и порядок проживания в отелях сети CUSTOS разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г., «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства от 25.04.1997 г.  № 490, Федеральным законом РФ от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

 1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

\***«Исполнитель»** - ООО «Меркурий», именуемое далее по тексту отели сети CUSTOS, расположенные по адресам:

1. Custos Hotel Petrovsky: 127051, г. Москва, Петровский бульвар, д. 9, стр. 1;

2. Custos Hotel Riverside: 109028, г. Москва, Серебрянический переулок, д. 15,

оказывающие   гостиничные услуги   физическим лицам и юридическим лицам.

\***«Потребитель»** (Гость отеля сети CUSTOS) – физическое лицо или юридическое лицо, имеющие намерение заказать либо заказывающие и использующие услуги, оказываемые Исполнителем.

\***«Гостиничное обслуживание»** - это услуги по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания Гостей отеля сети CUSTOS, а также дополнительные услуги, предусмотренные прейскурантом отеля сети CUSTOS.

 1.3. Настоящие правила регулируют отношения между Отелем и Гостями отеля сети CUSTOS.

 1.4. Настоящие правила, а также правила пожарной безопасности размещены для сведения Гостей в номерах отеля сети CUSTOS и на стойках службы приема и размещения.

 1.5. Выполнение настоящих правил обязательно как для Гостей, так и для персонала отеля сети CUSTOS.

**2.  ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

2.1. Отель сети CUSTOS оказывает услуги по предоставлению номеров для временного проживания Гостей отеля сети CUSTOS в течение срока, согласованного с администрацией отеля и оформленного в установленном настоящими правилами порядке.

Расчетный час – 12 часов по местному времени. В случае задержки гостя с освобождением номера с 12 до 18 часов, администрация имеет право начислить дополнительную оплату в размере половины стоимости суток проживания по действующему тарифу текущего дня. При продлении номера с 18 до 24 часов, оплата взимается за одни сутки. В случае отсутствия свободных номеров Отеля вправе отказать в продлении срока проживания. Заезд гостей – не ранее 14 часов по местному времени. Ранний заезд возможен при наличии подготовленного номера. В случае раннего заезда с 06 до 14 часов по местному времени, взымается оплата в размере половины стоимости суток проживания по действующему тарифу текущего дня. По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом в службу приема и размещения (ресепшен) до расчетного часа (12 часов по местному времени). Продление пребывания возможно только при наличии свободных номеров.

При продлении номера с 12 до 18 часов, оплата взимается за одни сутки. 2.2. Режим работы отеля сети CUSTOS - круглосуточный.

 2.3. Для получения номера в отеле сети CUSTOS граждане предоставляют в службу приема и размещения следующие документы:

 2.3.1 Паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

а) паспорта Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) заграничного паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, имеющего двойное гражданство и постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства; з) вида на жительство лица без гражданства.

2.3.2 Иностранный гражданин  для постановки на миграционный учет предоставляет Отелю:

2.3.2.1 Иностранный гражданин, прибывший в РФ в порядке, не требующем получения визы:

- Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

- Миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

2.3.2.2 Иностранный гражданин, прибывший в РФ в порядке, требующем получения визы:

- Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

- Действующую визу;

- Миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

Регистрационный лист предыдущего отеля, если въехал на территорию РФ более 7 дней назад.  
2.4. При оформлении проживания служба приема и размещения осуществляет регистрацию Гостя и выдает ему ключ, обеспечивающий доступ в номер на оплаченный период проживания.

2.5. Служба приема и размещения отеля сети CUSTOS вправе отказать в предоставлении услуг, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2.6. При наличии в отеле сети CUSTOS свободных мест Гость вправе занимать номер любой категории при условии полной оплаты номера.

2.7. В случае временного выезда из отеля сети CUSTOS после расчетного часа Гость, не заявивший об этом сотрудникам службы приема и размещения, и не уплативший предварительно время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению.

**3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ ОТЕЛЯ СЕТИ CUSTOS**

3.1. Цена номера устанавливается на основании утвержденного прейскуранта на услуги отеля сети CUSTOS, указанного в подтверждении бронирования. Плата за проживание в отеле сети CUSTOS производится в соответствие с расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени.

3.2. Оплата на усмотрение Гостя производится любым из перечисленных ниже способов:

- за наличный расчет;

- платежной банковской картой (VISA, MASTERCARD);

- безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет ООО «Меркурий» предварительно до заезда в Отель или окончания предыдущего срока оплаты, чтобы Отель увидел оплату к моменту заезда или продления проживания).

3.3. В случае выезда Гостя из номера, ранее указанного в оплаченном счете срока, возврат денег осуществляется по   письменному заявлению Гостя установленной формы за сутки до фактического выезда, с указанием времени выезда. За первые сутки проживания деньги Гостю не возвращаются (п. 13 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» утвержденных Постановлением Правительства от 25.04.1997 г. № 490.)

**4. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ СЕТИ CUSTOS**

4.1. В соответствии с п. 19 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства № 490 от 25.04.1997 г., Гость обязан соблюдать установленные в Отеле сети CUSTOS правила проживания и правила противопожарной безопасности.

4.2. На основании ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» с 01.06.2014 года в отеле сети CUSTOS установлен запрет курения клиентов во всех помещениях отеля, в том числе в номерном фонде, лобби-баре, общественных помещениях, а также на территории отеля, кроме специально отведенных для курения мест. Курение кальяна также попадает под эти правила. Нарушение указанных правил, влечет за собой установленную законом административную ответственность.

4.3. Нахождение в номерах посторонних, в том числе посетителей к гостям отеля после 23.00ч – запрещено. Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение сохранности имущества Отеля, имущества проживающих в Отеле Гостей и выполнения установленной законодательством обязанности Отеля, по регистрации граждан по месту пребывания.

4.4. Администрация Отеля гарантирует сохранность личных вещей Гостей, находящихся в номере, за исключением: денег, ценных вещей и ценных бумаг, а также драгоценных вещей. Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Отелем на хранение по описи либо были помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

4.5. В случае обнаружения персоналом Отеля после выезда Гостя забытых им вещей и (или) документов, администрация Отеля уведомляет об этом владельца. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, забытые вещи сдаются в камеру хранения Отеля.

4.6. При отсутствии Гостя по месту проживания более суток с момента истечения согласованного срока проживания (согласно его расчетного часа), администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под ответственное хранение. Прочее имущество передается в камеру   хранения Отеля, к указанному имуществу применяются положения пункта 4.4.  настоящих правил.

4.8. Гость обязан бережно относиться к имуществу и оборудованию отеля сети CUSTOS соблюдать чистоту и установленный порядок проживания. В случае утраты или повреждения Гостем имущества отеля сети CUSTOS он возмещает стоимость нанесенного ущерба на основании действующего в Отеле прейскуранта.

4.9. Гость в целях личной безопасности и обеспечения сохранности имущества при выходе из номера обязан:

- закрыть окна;

- выключить электроосветительные приборы;

- закрыть водопроводные краны;

- выключить электробытовые приборы;

- закрыть на ключ входную дверь в номер.

4.10. Гостю, проживающему в Отеле, запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;

- передавать ключи от номера посторонним лицам;

- приносить в номер и хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, а также оружие без соответствующего разрешения;

- держать животных, насекомых, птиц иных представителей фауны;

- пользоваться в номере нагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера;

- приглашать в номер гостей после 24ч;

- совершать действия, нарушающие тишину и покой других граждан, проживающих в отеле, в - ночное время с 22 часов до 8 часов.

- распивать спиртные напитки на территории отеля (вне своего номера)

4.11. При выезде из Отеля Гость обязан:

- произвести полный расчет за предоставленные ему услуги;

- сдать в службу приема и размещения ключ от номера.

4.12. При несвоевременной оплате номера (места в номере), в случае неоднократного или грубого нарушении настоящих Правил, а также  в случае  нахождения в номере посторонних лиц, нарушения общественного порядка Администрация  отеля сети CUSTOS вправе досрочно  расторгнуть договор  с Гостем в одностороннем порядке.  При выселении гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги в соответствии с прейскурантом.

***4.13. Смена постельного белья производится 1 раз в 3 дня. Смена полотенец производится ежедневно.***