

«Утверждено»

Приказом Генерального директора

АО «МЗСС»

№ 156/1 от 27.02. 2026г.

В.В. Калинин



ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992г. «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами предоставления гостиничных услуг и иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации», и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в Профилактории (далее – Гостиница).

1.2. Гостиница соответствует категории «Четыре звезды», что подтверждается Свидетельством о присвоении гостинице категории № 77/АА-152-2021/173-2024 от 18.05.2024 г. (срок действия с 18.05.2024 г. по 17.05.2027 г.), выданного аккредитованной организацией, осуществляющей классификацию гостиниц ООО «Межрегиональное агентство качества». Гостиница оказывает гостиничные услуги в соответствии с настоящими Правилами и установленной категорией Гостиницы.

1.3. Гостиница включена в Единый реестр объектов классификации в сфере туристской индустрии, номер реестровой записи: С772024006935. Дата включения в реестр: 01.01.2025г.

Ссылка в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на запись в реестре классифицированных средств размещения:

<https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/showcase/hotels?statusIdList=6&searchText=%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B8%D0%BB%D0%B0>

1.4. Настоящие Правила доводятся до сведения Потребителя путем размещения в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей, (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы) и на официальном сайте Гостиницы www.hoteltroparevo.

II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. «Гостиница» - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации. Профилакторий осуществляет свою деятельность по адресу: 117513, г Москва, ул. Академика Бакулева, д. 3. Режим работы Гостиницы: круглосуточно;

2.2. «Гостиничные услуги» - комплекс услуг по предоставлению Исполнителем физическим лицам (Потребителям) средства размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, а также настоящими Правилами;

2.3. «Дополнительные гостиничные услуги» - Гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Гостинице;

2.4. «Цена номера (места в номере)» – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;

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

2.6. «Исполнитель» - юридическое лицо – АО «МЗСС» (ИНН 7728423036 ОГРН 1187746360141) является надлежащим образом учрежденным и зарегистрированным юридическим лицом в соответствии с законодательством Российской Федерации. Юридический адрес: г. Москва, ул. Обручева, д. 31, стр. 6, пом. 209, адрес обособленного подразделения АО «МЗСС» – Профилактория: г. Москва, ул. Академика Бакулева, д. 3.

Телефоны:

Служба бронирования номеров: +7 (495) 438-63-69, 438-77-87, 438-49-54

Банкетные залы, бар: +7 (495) 438-61-97, 438-63-69

Бильярдный зал: +7 (495) 438-63-69

Медицинский центр: +7 (495) 438-71-60

2.7. **«Заказчик»** - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу Потребителя;

2.8. **«Бронирование»** - закрепление за Потребителем номера (места в номере) в Гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика или Потребителя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя. Исполнитель обязуется предоставить Потребителю имеющийся в наличии Номер соответствующей категории, возможность забронировать конкретный Номер, принадлежащий данной категории, Исполнителем не предоставляется;

2.9. **«Номер»** - помещение в Гостинице, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории Номеров;

2.10. **«Местное время»** - время в месторасположении Гостиницы;

2.11. **«Время выезда (Расчетный час)»** - время, установленное Исполнителем для выезда Потребителя: 12:00 часов текущих суток по московскому времени;

2.12. **«Время заезда»** - время, установленное Исполнителем для заезда Потребителя: 14:00 часов текущих суток по московскому времени;

2.13. **«Цена Номера (места в Номере)»** - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену за сутки, при этом для целей настоящих Правил, под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с Времени заезда и заканчивая Расчетным часом выезда дня, следующего за днем заезда Потребителя.

III. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ.

3.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

Информацию о режиме работы предприятия общественного питания Гостиницы Потребитель может получить в Службе приема и размещения Гостиницы.

3.2. Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещена на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы) и в каждом Номере, предназначенном для проживания (в папке Потребителя).

Информация на русском языке о порядке проживания в Гостинице, включая настоящие Правила, правила противопожарной безопасности, а также правила пользования электробытовыми приборами имеется в наличии в каждом Номере, предназначенном для проживания (папка Потребителя).

IV. КАТЕГОРИЯ НОМЕРОВ В ГОСТИНИЦЕ.

4.1. Номерной фонд Гостиницы из 60 номеров различной категории:

«Первая категория» (стандарт) - (не менее 25 кв. м.) – 49 номеров

Категория «Джуниор сюит» - (не менее 25,2 кв.м.) – 3 номера

Категория «Люкс» - (не менее 35,2 кв.м.) – 8 номеров

V. ЦЕНА НОМЕРОВ.

5.1. Исполнитель утверждает Прейскурант на все категории Номеров (официальный тариф без учета возможных скидок для Потребителя). Указанный Прейскурант доводится до сведения Потребителя путем размещения его в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы) и путем размещения информации на официальном сайте Гостиницы www.hoteltroparevo.

5.2. Исполнитель имеет право применять систему скидок на все оказываемые Исполнителем услуги.

5.3. Стоимость Гостиничных услуг, включенных в цену Номера, и Дополнительных гостиничных услуг устанавливается Исполнителем самостоятельно.

5.4. В стоимость Номера (места в номере) входит следующий перечень услуг:

- Бронирование Номеров;
- Бесплатное пользование интернетом на всей территории Гостиницы;
- Гостевая телефония в части телефонной связи внутри Гостиницы;
- Спутниковое телевидение;
- Сейф в номере;
- Косметический набор;
- Набор иголок и ниток (по запросу);

- Махровые халаты и тапочки;
- Косметическое зеркало, фен;
- Уборка номера;
- Вызов скорой помощи, других специальных служб;
- Пользование медицинской аптечкой и тонометром (находится в Службе приема и размещения Гостиницы);
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получению;
- Побудка к определенному времени;
- Предоставление посуды и столовых приборов, кипятка (по запросу);
- Предоставление детской кровати для детей до 3-х лет (по запросу).

5.5. Исполнитель не вправе без согласия Потребителя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену Номера (места в Номере).

5.6. Дополнительные платные услуги.

За дополнительную плату Исполнитель оказывает следующие услуги:

- . услуги общественного питания;
- . банкетный сервис;
- . медицинские услуги.

Стоимость указана в соответствующем Прейскуранте и доводится до сведения Потребителя путем размещения его в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы) и путем размещения информации на официальном сайте Гостиницы www.hoteltroparevo.

VI. ФОРМА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ИСПОЛНИТЕЛЕМ.

6.1. Исполнителем установлена ПОСУТОЧНАЯ оплата проживания в Номере (места в Номере) в соответствии с установленным Исполнителем Расчетным часом.

6.2. С согласия Потребителя (Заказчика) оплата цены Номера (места в номере) производится при заключении Договора по суткам или в полном объеме (авансовый платеж в размере стоимости Номера (места в Номере) за весь срок проживания в Гостинице). Согласием Потребителя (Заказчика) признается подписание Потребителем (Заказчиком) Договора (Регистрационной карты гостя).

6.3. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить Гостиничные услуги и Дополнительные гостиничные услуги в полном объеме.

6.4. В случае позднего заезда и/или раннего выезда (проживание не более 24 часов), плата взимается за сутки независимо от времени фактического нахождения Потребителя в Гостинице.

6.5. При наличии подтвержденного Исполнителем предварительного бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставить Потребителю номер (место в номере) после 14:00 часов.

При наличии свободных номеров (мест в номерах) Исполнитель может заселить Потребителя до установленного Времени заезда.

При заселении Потребителя до установленного Времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в Гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, за исключением случая, предусмотренного п.6.6. настоящих Правил.

6.6. Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с Потребителя за сутки по действующему в Гостинице на дату заселения Потребителя Открытому тарифу

6.7. При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан заявить об этом Исполнителю в срок до 12.00 текущих суток, и Исполнитель, при наличии свободных Номеров, продлевает срок проживания.

Оплата продления срока проживания производится Потребителем по действующему в Гостинице на дату выезда Потребителя Открытому тарифу следующим образом:

- продление выезда гостя после расчетного часа составляет менее 12 часов – 50% от действующего тарифа;
- продление выезда гостя после расчетного часа составляет более 12 часов – 100% от действующего тарифа.

Оплата продления проживания должна быть произведена Потребителем до Расчетного часа дня, в котором Потребитель продлил проживание.

6.8. Непродление Потребителем срока проживания в установленный в пункте 6.7. настоящих Правил срок и/или не оплата Потребителем продления срока проживания является задержкой выезда Потребителя из Гостиницы, что дает Исполнителю право требовать от Потребителя незамедлительного освобождения занимаемого Потребителем Номера (места в Номере).

6.9. Услуги Исполнителя должны быть оплачены Потребителем или Заказчиком следующими способами:

- Наличными денежными средствами в рублях в кассу Исполнителя.
- Банковской картой.
- Безналичный расчет денежными средствами на расчетный счет Исполнителя.

VII. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ В ГОСТИНИЦЕ.

7.1. Бронирование Номеров в Гостинице осуществляется Исполнителем при наличии свободных номеров путем принятия заявки на бронирование от Потребителя или Заказчика. Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, или

путем принятия Службой бронирования/Службой приема и размещения заявки на бронирование номеров (далее - заявка) по телефону (+7 (495) 438-63-69), а также через Интернет по электронной почте (res@hoteltroparevo.ru), с сайта Гостиницы (www.hoteltroparevo.ru), путем получения заявки через Экстранет Заказчиков (бронирование с использованием сайтов Заказчиков-туристических компаний, корпоративных компаний, международных систем бронирования, Интернет-каналов и т.п.).

7.2. Заявка на бронирование может быть составлена в произвольной форме, но обязана содержать следующую информацию, необходимую для бронирования Номера (места в Номере) в Гостинице и позволяющую установить, что заявка исходит от Потребителя или Заказчика:

- вид заявки (первоначальное бронирование, изменение, аннуляция);
- номер телефона/адрес электронной почты Заказчика/Потребителя;
- полное наименование Заказчика /ФИО Потребителя;
- ФИО Потребителя/Потребителей Заказчика (в случае направления заявки Заказчиком);
- дата приезда, дата отъезда;
- тип (категорию) и количество номеров (при бронировании Потребитель выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Исполнителем (Службой приёма и размещения) при заезде Потребителя в Гостиницу;
- вид размещения (двухместное/ одноместное / доп. место)
- условия и форма оплаты;
- фамилия и имя сотрудника, оформившего заявку (в случае направления заявки Заказчиком);
- ссылка на дату и номер заключенного договора на оказание гостиничных услуг (в случае направления заявки Заказчиком).

7.3. Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) ответа (далее - подтверждение бронирования). Исполнитель направляет Заказчику/ Потребителю подтверждение бронирования в течение 24 часов с момента получения заявки. Исполнитель вправе отказать Заказчику/Потребителю в бронировании гостиничных номеров, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

В форме подтверждения бронирования содержится следующая обязательная информация:

- Фирменное наименование Исполнителя;
- Сведения о Заказчике/Потребителе;
- дата брони;
- порядковый номер подтверждения брони;
- даты заезда/выезда из Гостиницы;
- тип (категория) забронированного номера;
- вид размещения (двухместное/ одноместное / доп. место)
- стоимость номера;
- установленный час заезда и выезд из Гостиницы;
- условия политики аннуляций бронирования

7.4. Исполнитель вправе применять в Гостинице следующие виды бронирования:

7.4.1. **Бронирование** – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до расчетного часа (12 часов 00 минут по Московскому времени) дня, следующего за днем запланированного заезда,

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой Номера (места в Номере), **но не более чем за сутки**. Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ полученный Исполнителем в день заезда, если иной срок не установлен Договором с Потребителем или Заказчиком. При опоздании более чем на сутки бронирование аннулируется, договор с Потребителем/Заказчиком в отношении сделанного бронирования прекращается. Отказ от бронирования должен быть сделан в документальной форме (по эл. почте), позволяющей установить, что отказ исходит от Потребителя или Заказчика (от гаранта бронирования).

- Если Потребитель уведомил Исполнителя об отказе от бронирования до дня заезда (до 23:59 предыдущего дня) — Исполнитель возвращает предоплату в полном размере.

7.5. При бронировании Заказчиком-юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия бронирования подлежат применению Исполнителем согласно договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

VIII. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ.

8.1. Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании Договора, заключаемого в письменной форме. Заказчик/ Потребитель обязан до заключения Договора с Исполнителем ознакомиться с настоящими Правилами, размещенными на официальном сайте Гостиницы www.hoteltroparevo.ru и в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы. Договор, заключаемый с Потребителем или с Заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

Договор на оказание гостиничных услуг должен содержать:

- Наименование Исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;
- Сведения о Заказчике/Потребителе (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);
- Сведения о виде Гостиницы, категории Гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении

гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;

- Сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);
- Цену номера (места в номере);
- Период проживания в Гостинице;
- Время заезда и время выезда (расчетный час);
- Иные необходимые сведения.

8.2. Письменная форма Договора считается соблюденной в случае составления одного документа, подписанного 2-мя сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком (потребителем) Исполнителю, а также в случае совершения Заказчиком (Потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Заказчиком (Потребителем) соответствующей суммы Исполнителю).

8.3. Форма и порядок направления заявки устанавливаются Исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от Заказчика или Потребителя.

Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке Заказчика (потребителя), направляет Заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Заказчике (потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в Гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Исполнителем. Форма и порядок направления заявки определены Исполнителем в ст. VII настоящих Правил.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения Заказчиком (Потребителем) подтверждения бронирования.

Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

8.3. Заселение Потребителя осуществляется при условии предъявления Потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, 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 гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина 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 признаваемого 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.
- удостоверение личности военнослужащего — только в период мобилизации, действия военного положения или в военное время;
- российское национальное водительское удостоверение — принимают только если у гостя нет других документов, удостоверяющих личность.

* Сервис заселения через мессенджер MAX будет доступен

с 01.09.2026 г.

8.4. Регистрация потребителей, 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. N 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 потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами 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. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

8.5. Размещение Детей.

Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется

на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

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).

8.6. Предоставление дополнительного места (раскладушка) в Номер.

В случаях предоставления дополнительного места взимается плата в соответствии с Прейскурантом Исполнителя, действующим на момент подтверждения бронирования (при заказе дополнительного места при бронировании), либо на момент размещения (в случае заказа дополнительного места в момент заезда), либо на момент обращения с требованием предоставить дополнительное место (в случае заказа дополнительного места в период проживания). Исполнитель вправе отказать в предоставлении дополнительного места в случае, если ее установка в Номере не предусмотрена.

8.7. Курение в Гостинице.

В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» на всей территории Гостиницы (включая гостиничные номера, ресторан, бары, туалеты и другие общественные гостевые зоны) **КУРИТЬ СТРОГО ВОСПРЕЩАЕТСЯ!**

Курение табака (включая курение iqos,вейпов и кальянов) на территории Гостиницы является грубым нарушением

Потребителем настоящих Правил и Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора, при этом Потребитель возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы (в размере стоимости дополнительной уборки номера согласно установленного Исполнителем Прейскуранта).

8.8. Перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот и преимуществ, а также перечень льгот и преимуществ, предоставляемых при предоставлении услуг средства размещения в соответствии с законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами Исполнителя:

К категории лиц, имеющих право на получение льгот, а именно скидка в размере 10% от стоимости проживания (без питания) при предъявлении удостоверяющих документов относятся:

- Герои Социалистического Труда;
- полные кавалеры Трудовой Славы ст. 1.1, ст. 5 Федерального закона от 9 января 1997 г. № 5-ФЗ «О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда, Героям Труда Российской Федерации и полным кавалерам ордена Трудовой Славы»;
- инвалиды войны, пп. 28 п. 1 ст. 14 Федерального закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах»;
- участники Великой Отечественной войны пп. 19 п. 1 ст. 15 Федерального закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ;
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда» п. 15 п. 1 ст. 18 Федерального закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ;
- Герои Советского Союза;
- Герои Российской Федерации;
- полные кавалеры ордена Славы (ст. 1.1, ст. 7 Закона Российской Федерации от 15 января 1993 г. № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;
- инвалиды I и II групп (абз. 6 п. 1 Указа Президента Российской Федерации от 2 октября 1992 г. № 1157).
- Участники СВО. Лица, принимающие (или принимавшие) участие в специальной военной операции.
- Участники ликвидации Чернобыльской катастрофы.

К категории лиц, пользующихся правом бронирования и внеочередного получения мест (при наличии свободных номеров) в гостиницах, по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке, относятся:

- Судьи — при направлении в служебные командировки. istochnikspa.rupolarishotel.ruhotelcentr.ru
- Сотрудники полиции — при следовании к новому месту службы или в служебную командировку. polarishotel.ruhotelcentr.ru
- Сотрудники Следственного комитета и федеральные государственные гражданские служащие, направляемые в служебные командировки. polarishotel.rubreeze-hotel.com
- Военнослужащие, проходящие службу по контракту, направляемые в служебную командировку. istochnikspa.ruhomemotel.online
- Сотрудники уголовно-исполнительной системы, федеральной противопожарной службы, прокурорские работники — при следовании к новому месту службы или в

- командировку. istochnikspa.ruhomehotel.online
- Судебный пристав, направленный в служебную командировку. polarishotel.ruhotelcentr.ru
- Лица, сопровождающие члена Совета Федерации или депутата Государственной Думы. homehotel.online

IX. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ И ИСПОЛНИТЕЛЯ

9.1. Потребитель вправе:

- Пользоваться всеми Гостиничными услугами, включенными в цену Номера (места в Номере) и дополнительными услугами, оказываемыми Исполнителем;
- Получать полную и достоверную информацию об оказываемых Исполнителем услугах и об их стоимости, производить предварительный заказ услуг;
- Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения на сайте, а также в книге «Отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Гостиницы.

9.2. Потребитель обязан:

- Соблюдать Порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящим Правилами;
- Уважать права других Потребителей и посетителей Гостиницы;
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Гостиницы;
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы и регламент их работы;
- Своевременно и в полном объеме оплачивать счета за оказанные Исполнителем услуги или услуги третьих лиц (в случае, если расчет за услуги третьих лиц, осуществляется через Исполнителя). При выезде Потребитель обязан произвести полный расчет за все предоставленные услуги, в том числе и все полученные дополнительно;
- Бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами. Возмещение ущерба осуществляется Потребителем на основании Акта о причинении ущерба имуществу Гостиницы, составленному Исполнителем. Необходимо понимать:
 - сумма причиненного ущерба при утрате гостиничного имущества определяется на основании утвержденного Исполнителем Прейскуранта. В случае, если размер материального ущерба по определенному наименованию имущества не определен Прейскурантом, то размер ущерба определяется Исполнителем исходя из рыночных цен стоимости такого имущества и стоимости необходимых ремонтных/восстановительных работ, действующих на день причинения ущерба.
 - в случае порчи имущества: покрывал, постельных принадлежностей, мебели, осветительных приборов, напольных покрытий и др., Потребитель выплачивает стоимость их чистки или ремонта, а в случае невозможности восстановления первоначального вида имущества Гостиницы, Потребитель выплачивает их стоимость по Прейскуранту или по рыночной стоимости такого имущества (если соответствующим Прейскурантом стоимость имущества не определена).
- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере;
- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;
- Сдать сотрудникам Службы приема и размещения ключ от номера при выезде;
- Освобождать номер по истечении оплаченного срока проживания;
- Оплатить Исполнителю стоимость дополнительной уборки номера, в случае нарушения Потребителем правила о запрете курения табачных изделий.

• Соблюдать санитарно-эпидемиологические правила и требования, установленные органами исполнительной власти РФ, г. Москвы

9.3. Исполнитель обязан:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Потребителям заказанные ими услуги;
- Информировать Потребителей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Гостиницы, форме и порядке их оплаты;
- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- Обеспечить конфиденциальность информации о Потребителях, полученной в процессе оказания Исполнителем услуг;
- Своевременно реагировать на просьбы Потребителей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостиницы в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, Служба приема и размещения предлагает Потребителю другой номер, но не ниже оплаченной категории)
- Исполнитель несёт ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению. Отвечает за сохранность вещей Потребителя, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных вещей (ст.925 ГК РФ).
- Исполнитель информирует Потребителя, что в целях его безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Гостиницы (за исключением номеров, туалетных комнат).

9.4. Исполнитель вправе:

- Сотрудники Исполнителя вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Потребителем настоящих Правил;

Если в течение суток у Потребителя на дверях висит карта «не беспокоить» начальник службы размещения и дежурный менеджер имеет право позвонить в комнату и справиться о самочувствии Потребителя. В случае если Потребитель не отвечает на звонок, начальник службы размещения/дежурный менеджер вместе со старшим смены службы безопасности поднимается в Номер к Потребителю и действует по обстоятельствам.

- По истечении срока проживания Потребителя в Гостинице и неоплаты продления проживания, Исполнитель вправе потребовать от Потребителя освободить гостиничный номер, а в случае отсутствия Потребителя в номере самостоятельно освободить номер от вещей Потребителя. В указанном случае Исполнитель проводит опись вещей Потребителей и сдает их в камеру хранения в Гостинице.

- Проводить анкетирование среди Потребителей о качестве предоставляемых услуг.

- При грубом нарушении Потребителем настоящих Правил, Исполнитель имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора и потребовать от Потребителя возмещения фактически понесенных Исполнителем расходов. В случае совершения Потребителем противоправных действий (в том числе нарушение правил общественного порядка, создание угрозы для жизни и здоровья иных Потребителей либо персонала Исполнителя) Исполнитель незамедлительно вызывает сотрудников полиции и иных необходимых служб.

X. В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

10.1. Осуществлять фото/видеосъемку общественных зон Гостиницы и персонала Исполнителя без разрешения руководства Исполнителя;

10.2. Осуществлять фото/видеосъемку посетителей Гостиницы без их разрешения;

10.3. Вносить в Гостиницу предметы, продукты, багаж, которые могут испачкать постояльцев, посетителей, мебель, помещения Гостиницы.

10.4. Использовать лифтовые холлы и гостевые коридоры Гостиницы для ведения переговоров.

10.5. Курить в номерах, а также в иных помещениях Гостиницы. Запрет распространяется в том числе на курение iqos, вейпов и кальянов;

10.6. Нарушать покой других Потребителей в ночное время;

10.7. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы. Потребители, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Исполнителя предоставлять документы для ознакомления.

10.8. Передавать кому-либо ключи от Номера. При выезде из Гостиницы, ключи от Номера должны быть сданы в Службу приема и размещения.

10.9. Умышленно загрязнять территорию Гостиницы.

10.10..Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.

10.11. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

10.12..Исполнитель оставляет за собой право не оказывать услуги лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или под действием психотропных препаратов.

XI. ПОРЯДОК УЧЕТА, ХРАНЕНИЯ И УТИЛИЗАЦИИ (УНИЧТОЖЕНИЯ) ЗАБЫТЫХ ВЕЩЕЙ.

11.1. Вещи, обнаруженные после Расчетного часа выезда персоналом Исполнителя в номере, подлежащим высвобождению, и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил Службу приема и размещения о продлении своего проживания), признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Исполнителя в присутствии представителей Исполнителя в количестве не менее 2(двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей Потребителя на хранение.

Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактными данным.

Срок хранения забытых вещей:

- Ценные вещи, документы, деньги, ювелирные изделия, банковские карты- срок хранения 1 год.
- Предметы без особой ценности (одежда, книги, сувениры, зарядки, наушники) срок хранения —3–6 месяцев.
- Вещи индивидуального пользования (нижнее бельё, зубные щётки, бритвы, открытая косметика) срок хранения 1–2 недели
- Продукты питания. Если упаковка вскрыта или повреждена — утилизация немедленно. Продукты в герметичной упаковке могут храниться до 7 дней, не превышая указанный срок годности.

По истечению указанного срока хранения, забытые не востребуемые вещи подлежат утилизации с составлением соответствующего Акта. Исполнитель освобождается от возмещения каких-либо затрат Заказчику

XII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ

12.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору Исполнитель несет перед Заказчиком (Потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации. 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.

12.2. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

**СВЕДЕНИЯ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕМ ГОСТИНИЧНЫЕ УСЛУГИ
ПОТРЕБИТЕЛЯМ**

Акционерное общество «Московский завод по обработке специальных сплавов» (АО «МЗСС»)

Юридический адрес:

117246, город Москва, улица Обручева, дом 31, строение 6, помещение 209

Адрес обособленного подразделения: 117513, г. Москва, ул. Академика Бакулева, д. 3

ИНН 7728423036 КПП 772801001

ОГРН 1187746360141

р/сч 40502810900000000264

ПАО «Банк ПСБ», г. Ярославль

к/сч 30101810400000000555

БИК 044525555

Тел. 8(495) 438-63-69

Эл. почта: res@hoteltroparevo.ru