



ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ОТЕЛЕ «МАРКО ПОЛО»

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в бутик-отеле «МАРКО ПОЛО» разработаны на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

1. Информация об Отеле и предоставляемых Отелем услугах

- 1.1. Отель «МАРКО ПОЛО» (далее – Отель) располагается в здании по адресу: 123104, г. Москва, Спиридоньевский переулок, дом 9, строение 1.
- 1.2. Предоставление гостиничных услуг в Отеле осуществляет Общество с ограниченной ответственностью «МОСС РАЗВИТИЕ», ОГРН 1067757810856, ИНН 7715619345. Адрес электронной почты: marcopolo@presnja.ru.
- 1.3. Отелю присвоена категория размещения «четыре звезды», регистрационный номер в Федеральном перечне туристских объектов № 550038397, решение о присвоении категории № 77-АА-43-550038397-2022 от 28.10.2022.
- 1.4. Режим работы Отеля - круглосуточный.
Расчетный час начала гостиничного обслуживания (заезда) – 14.00 часов.
Расчетный час освобождения номера (выезда) - 12.00 часов.
При наличии в Отеле свободных номеров размещение в Отеле может осуществляться до расчетного времени начала обслуживания без взимания дополнительной платы, но не ранее 09:00 мск. При наличии в Отеле свободных номеров гостю может быть предоставлено позднее время выезда без дополнительной платы, но не позже 14:00 мск.
- 1.5. В цену номера включены следующие услуги:
 - ежедневная уборка номера, смена постельного белья и полотенца 1 раз в 2 дня
 - доставка багажа в номер (кроме групповых заездов, при которых Отель вправе взимать плату за поднос багажа согласно установленному прейскуранту);
 - пользование сейфом в номере или услугами камеры хранения при службе приема и размещения Отеля;
 - доступ к сети Интернет через Wi-Fi сеть Отеля;
 - печать и сканирование документов в объеме, не превышающем 10 страниц;
 - побудка к определенному гостем времени;
 - парковка автомобиля на территории Отеля (только при наличии свободных мест).
- 1.6. Отель оказывает дополнительные услуги за отдельную плату:
 - услуги минибара в номере;
 - услуги прачечной и химчистки;
 - услуги внутригородской, междугородней и международной телефонной связи;
 - использование конференц-зала (переговорной комнаты);
 - транспортные и курьерские услуги;
 - продажа произведений искусства, выставленных в Отеле;
- 1.7. Информация о стоимости дополнительных услуг в Отеле и порядка их оплаты может быть получена в службе приема и размещения Отеля в любое удобное для гостя время.
- 1.8. Отель не вправе без согласия гостя предоставлять ему за плату услуги, не входящие в цену номера.
- 1.9. В целях безопасности в Отеле ведется видеонаблюдение, за исключением номеров, туалетных и ванных комнат.

2. Условия и порядок бронирования номеров

- 2.1. Порядок бронирования заказчиком (юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем) услуг проживания, оплаты гостиничных услуг и иные условия оказания гостиничных услуг определяются договором, заключенным между заказчиком и Отелем.

- 2.2. Предварительный заказ (бронирование) физическим лицом услуг проживания в Отеле осуществляется путем направления заявки в службу приема и размещения Отеля посредством телефонной или электронной связи, в том числе путем заполнения формы на сайте Отеля, либо непосредственно в Отеле.
- 2.3. ОТЕЛЬ применяет гарантированное бронирование для физических лиц, при котором ОТЕЛЬ ожидает гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.
- 2.4. Отказ от ранее забронированных услуг проживания в Отеле осуществляется гостем (физическим лицом) в письменной (электронная почта) форме или в устной форме (по телефону), в срок не позднее 48 (сорок восемь) часов до планируемого времени заезда.
- 2.5. Гость дает свое согласие на обработку персональных данных при заполнении форм, необходимых для бронирования номера и (или) размещения в Отеле, отказа от бронирования как в письменном виде, так в устной форме.
- 2.6. Минимальный срок проживания в Отеле не устанавливается, если действующим законодательством Российской Федерации или локальными актами Отеля не предусмотрено иное.

3. Порядок размещения в Отеле

- 3.1. ОТЕЛЬ имеет право заключать с гостем (физическими лицами) и заказчиком (юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями) договоры на бронирование номеров и оказание гостиничных услуг на основе предоставляемых Отелем форм.
- 3.2. В случае обращения заказчика с заявкой на размещение (юридического лица или индивидуальной предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести/заказывающее/приобретающее гостиничные услуги) ОТЕЛЬ действует в соответствии с договором о предоставлении гостиничных услуг с Заказчиком.
- 3.3. Бронирование гостем - физическим лицом номера в Отеле признается заключением с ним договора на оказание гостиничных услуг на условиях, определенных настоящими Правилами и принятыми в соответствии с ними иными локальными актами Отеля.
- 3.4. Услуги размещения в Отеле предоставляются при предъявлении гостем документа, удостоверяющего его личность, и оплаты услуг по размещению за весь согласованный период проживания.
Документами, удостоверяющими личность, являются:
 - паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
 - паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
 - свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
 - паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
 - 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;
 - документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - разрешение на временное проживание лица без гражданства;
 - вид на жительство лица без гражданства;
 - удостоверение личности военнослужащего действительной службы или военные билет военнослужащего срочной службы;
 - паспорт моряка;
 - справка из органов МВД с фотографией и реквизитами утерянного паспорта;
 - удостоверение беженца установленного образца с фотографией;
 - дипломатический паспорт.
- 3.5. Регистрация граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства осуществляется Отелем в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 3.6. ОТЕЛЬ не предоставляет гостиничные услуги иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии у них документов, подтверждающих их законное нахождение на территории Российской Федерации.
- 3.7. Размещение и регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних детей.
- 3.8. При отсутствии соответствующих документов ОТЕЛЬ вправе отказать в предоставлении номера (поселении).

- 3.9. Проживание детей в номере возможно в присутствии сопровождающих лиц.
За проживание детей до 6 лет плата не взимается.
За проживание детей от 6 до 12 лет взимается дополнительно плата в размере 50% от стоимости номера в сутки.
За проживание детей старше 12 лет взимается оплата за номер согласно действующему прейскуранту.
- 3.10. ОТЕЛЬ вправе отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также лицам, проявляющим неадекватное поведение (совершающим поступки, которые идут в разрез с общепринятыми нормами морали и нравственности, могут нанести вред Отелю, гостям, иным лицам, выражают конфликтное состояние).
- 3.11. Право на внеочередное размещение при наличии свободных номеров и другие льготы, связанные с оказанием гостиничных услуг, имеют лица, в отношении которых такие права и или льготы установлены законами или иными нормативными актами.
- 3.12. Как правило, размещение гостей в Отеле с домашними животными и птицами не допускается. Исключения возможны только по усмотрению руководства Отеля и при условии, что наличие такого животного не причинит беспокойства иным размещенным в Отеле лицам, не воспрепятствует нормальной работе Отеля и ресторана, не допустит повреждения либо угрозы повреждения имуществу Отеля. За размещение гостем с домашними животными и птицами ОТЕЛЬ вправе взимать оплату по специальному тарифу. Любая жалоба на животное, допущенное в ОТЕЛЬ с гостем, является основанием для прекращения оказания услуги по проживанию без возврата средств, оплаченных гостем за проживание. Ущерб, причиненный животным Отелю или имуществу иных лиц, подлежит возмещению гостем в полном объеме.
- 3.13. Размещение гостей, имеющих при себе гражданское, служебное, боевое оружие, осуществляется только при согласовании со службой приема и размещения Отеля.
- 3.14. Приглашенные гостем лица (незарегистрированные Отелем лица) могут находиться в номерном фонде Отеля только в присутствии самого гостя в период с 08:00 мск до 23:00 мск, если иное не будет согласовано со службой приема и размещения Отеля. В случае пребывания приглашенных лиц в Отеле после 23:00 мск ОТЕЛЬ вправе потребовать регистрации проживания данного лица в установленном порядке.

4. Оплата проживания

- 4.1. Оплата гостем услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Отелем, осуществляется на основании прейскурантов, утвержденных Отелем.
- 4.2. Оплата услуг может производиться наличными денежными средствами, безналичным платежом или с использованием банковских карт (MasterCard Worldwide, VISA International, China UnionPay и МИР).
- 4.3. При оплате за размещение и или дополнительных услуг по безналичному расчету ОТЕЛЬ формирует предварительный счет, который направляется плательщику (в том числе по электронной почте либо через сайт Отеля). Денежные средства, указанные в предварительном счете, должны поступить на банковский счет Отеля не позднее времени прибытия гостя, если иное не согласовано с Отелем.
- 4.4. В Отеле установлена посуточная оплата проживания.
- 4.5. Оплата проживания производится гостем при осуществлении бронирования в полном размере за весь срок проживания в Отеле.
- 4.6. В случае позднего заезда и или раннего выезда (проживание менее 24 часов), плата взимается за сутки независимо от времени фактического нахождения гостя в Отеле.
- 4.7. При размещении гостя с 0 часов 00 минут до установленного часа размещения (в случае наличия свободных номеров и проживании менее суток) взимается плата за проживание до установленного расчетного часа в размере 50% от стоимости номера за сутки.
- 4.8. В случае освобождения гостем номера после расчетного часа для выезда (12.00 часов) плата за проживание взимается в следующем порядке:
- не более чем 6 часов после расчетного часа - плата взимается в размере 50% суточной стоимости номера;
- от 6 часов до 24 часов после расчетного часа - плата производится за полные сутки в размере 100% стоимости номера.
О любой задержке выезда гость обязан проинформировать службу приема и размещения Отеля не менее чем за 5 часов до расчетного часа выезда, в противном случае ОТЕЛЬ имеет право отказать в продлении проживания либо переселить гостя в другой номер.
- 4.9. В случае несвоевременного отказа гостя (физического лица) от бронирования номера с него взимается плата за фактический простой номера.
- 4.10. В случае опоздания или незаезда гостя (физического лица) бронирование аннулируется и с гостя взимается плата за фактический простой номера.

4.11. При гарантированном бронировании, а также для целей оказания дополнительных услуг Отель вправе осуществлять преавторизацию банковской карты гостя в размере заявленной стоимости проживания в номере либо в размере стоимости депозита, требуемого для оплаты дополнительных услуг, с уведомлением гостя о сумме предварительно заблокированных денежных средств.

5. Обязанности гостей и проживающих с ними лиц

5.1. Гости и проживающие с ними лица обязаны:

- соблюдать настоящие Правила предоставления гостиничных услуг и установленный гостиницей порядок проживания;
- соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Отеле, уважать права других гостей Отеля;
- соблюдать правила пожарной безопасности и санитарно-гигиенические нормы;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;
- покидая номер, закрывать окна, краны, выключать свет, телевизор и другие электроприборы;
- освободить номер по истечении установленного срока проживания, о чем уведомить службу приема и размещения Отеля, и вернуть ключ от номера;
- своевременно и в полном объеме оплачивать гостиничные услуги, а также дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера;
- курить только в установленных для этого местах;
- обеспечивать доступ в номер персонала Отеля каждый день в течение срока проживания в Отеле для проведения текущей уборки номера и смены постельного белья и полотенец;
- в случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб; размер возмещения определяется в соответствии с действующим в Отеле прейскурантом стоимости имущества Отеля;
- немедленно уведомлять службу приема и размещения о выявленных неисправностях в номере, обнаружении утраты или повреждении собственного имущества или имущества Отеля;
- в случае прибытия гостя на личном автомобиле сообщить марку и государственный регистрационный знак автомобиля, а также номер мобильного телефона. Размещение автомобиля гостя осуществляется на парковке Отеля (при наличии свободных мест) только на период проживания гостя по установленным тарифам. Не допускается оставление автомобиля гостя на парковке Отеля после выезда гостя из Отеля;
- при возникновении чрезвычайной ситуации выполнять требования персонала Отеля.

5.2. В отеле не разрешается:

- оставлять в номере приглашенных лиц в отсутствие самого гостя или зарегистрированных с ним лиц;
- передавать посторонним лицам ключ от номера;
- держать в номере домашних животных и птиц без согласования со службой приема и размещения Отеля;
- проносить в Отель взрывчатые, пожароопасные, легковоспламеняющиеся, горючие вещества и материалы, химические и радиоактивные вещества, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; громоздкие вещи (ящики, коробки) должны быть переданы гостем в камеру хранения Отеля;
- открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей;
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленными в номере;
- переставлять и передвигать мебель без согласования со службой приема и размещения Отеля;
- выносить из номеров принадлежащее Отелю имущество. Отель оборудован системой учета гостиничного имущества, которая при выносе имущества Отеля издает звуковой сигнал; в этом случае сотрудник Отеля вправе провести проверку багажа Гостя, приложив багаж к магнитному считывателю Системы;
- нарушать покой других гостей, проживающих в Отеле, и посетителей ресторана, расположенного в Отеле;
- без специального разрешения Отеля осуществлять коммерческую фото- и киносъемку в любых помещениях (под коммерческой фото-, киносъемкой понимается любая съемка, осуществляемая не для личных бытовых целей гостей и посетителей).

5.3. За нарушение запрета на курение в номерах и иных помещениях Отель вправе взыскать с гостя сумму штрафа в размере, определенным действующим в Отеле прейскурантом (приказом по Отелю).

6. Обязанности Отеля

6.1. Отель обязуется:

- обеспечивать заявленное качество предоставляемых услуг;
- предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, их стоимости и порядке оплаты, размещать необходимую гостю информацию при службе приема и размещения Отеля и в номере Отеля;
- обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Отеле, правил противопожарной безопасности;

- предоставлять по первому требованию гостя книгу отзывов и предложений, которая находится в службе приема и размещения Отеля;
 - своевременно реагировать на просьбы гостей;
 - не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия гостя;
 - ежедневно производить смену постельного белья и белья в номере; по просьбе гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату;
 - незамедлительно рассматривать требования и жалобы гостей, принимать меры по жалобам гостей.
- 6.2. Отель отвечает за утрату денег, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценностей, иных ценных вещей при условии, что они были приняты Отелем на хранение или иным образом были переданы под ответственность сотрудникам Отеля.
- 6.3. Отель вправе произвести замену предоставленного гостю номера в случае необходимости осуществления в нем экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу проживания, или причин, препятствующих качественному и безопасному использованию номера.

7. Прочие положения

- 7.1. Все гости, проживающие в Отеле, должны соблюдать настоящие Правила предоставления гостиничных услуг. Гость отвечает, в том числе материально, за соблюдение настоящих Правил проживающими с ним лицами, а также приглашенными гостем лицами.
- 7.2. В случае нарушения гостем настоящих Правил предоставления гостиничных услуг Отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.
- 7.3. В случае отсутствия гостя в номере по истечении срока проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок) более трех часов администрация Отеля вправе принять решение о создании комиссии и произвести опись имущества гостя, оставленного в номере. Оставленное гостем в номере имущество помещается в камеру хранения Отеля.
- 7.4. Гость может воспользоваться услугами камеры хранения Отеля. Информацию о порядке использования индивидуального сейфа можно получить в службе приема и размещения.
- 7.5. В случае обнаружения забытых гостем вещей Отель незамедлительно уведомляет владельца этих вещей, если владелец известен. Отель хранит забытые гостем вещи в течение 6 месяцев; денежные средства и ценности – до одного года. Невостребованные в течение указанного срока вещи и ценности обращаются в собственность Отеля, либо Отель вправе иным образом распорядиться такими вещами.
- 7.6. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами оказания гостиничных услуг, Отель, гости и иные лица руководствуется действующими нормативно-правовыми актами.